

עט השדה



אשלים
ASHALIM

העמותה לתכנון ולפיתוח שירותים לילדים
וכני גוער בסניכן ומשפחותיהם (ע"ר)
מיסודו של נציג ישראל ובתמיכתן של
ממשלת ישראל והפרוצדורה היהודית של ניו-יורק
www.ashalim.org.il

כתב-העת של **מיד"א** מרכז ידע אשלים • **גיליון 5** • אלול תש"ע • אוגוסט 2010



מציאות.com
האינטרנט כסביבת חיים

פתח דבר



כתב העת של אשלים
מיד"א, מרכז ידע אשלים
גיליון מס' 3, יולי 2009

"המחשוב אינו נוגע עוד למחשבים. הוא נוגע לחיים...
...המהפכה בטכנולוגיית המידע תשחרר את המחשבים ממוסרות
המקלדות והצגים ותהפוך אותם לחפצים שאפשר לדבר אליהם,
לנהוג באמצעותם, לגעת בהם או אפילו ללבוש אותם. בסופו של
דבר יהפכו שינויים אלה על פיו את האופן שבו אנו לומדים, עובדים
ומתבדרים - בקיצור, את האופן שבו אנו חיים."
ניקולס נגרופונטי, "להיות דיגיטלי", 1995.

לפני כמה חודשים חלה הבן יקר לי בשפעת. ביום השלישי למחלתו
התקשרה המחנכת שלו. היא נשמעה מודאגת מאוד. "שאלתי היום
בכיתה אם מישהו הרים טלפון לשמוע מה שלומו", אמרה, "ואף
יד לא הורמה. אני כל כך מתנצלת, לא הייתי מעלה על דעתי
שהתלמידים שלי ישאירו אותו לבד".

פרצתי בצחוק. "לבד?! הוא כל היום עם כולם בפייסבוק, או
במסנג'ר, או באס-אם-אס... אני יכולה לספר לך כל מה שקרה
בכתה, כולל אילו שיעורי בית יש..."

המחנכת פשוט שאלה את השאלה הלא-נכונה. התלמידים באמת
לא השתמשו בטלפון: הם השתמשו במדיה שהיא הכי נכונה, זמינה
ועילה מבחינתם: האינטרנט.

יותר מ-80 אחוז מתושבי ישראל ויותר מ-92 אחוז מכני הנוער בני
13 עד 17 גולשים באינטרנט; יותר מ-4.5 מיליון מתושבי ישראל
חברים ברשת החברתית פייסבוק, מתוכם כמעט 600,000 בני
13-18. נתונים אלה מוכיחים כי גם אם כל אחד מאתנו מפרש את
האינטרנט ומשתמש בו באופן שונה, כולנו כבר שם.

זה זמן רב שהאינטרנט כבר אינו כלי בלבד; הוא כבר אפילו אינו
אמצעי תקשורת בלבד. מה שנגרופונטי הבין לפני כמעט שני
עשורים אנחנו מתחילים להבין עכשיו: מדובר **בסביבת חיים** -
פעילה, דינמית, בעלת מאפיינים מובהקים של תרבות. התרבות
הזאת כוללת שפה, נורמות, ערכים ומנהגים. יש בה כללים של
מותר ואסור, סיכויים לצד סיכונים, הייררכיות וקשרים חברתיים.
זוהי תרבות חדשה המתפתחת בקצב מסחרר, תרבות שהצעירים
הם לא רק אלה ששולטים בה - הם אלה שמייצרים אותה. זו
התפיסה שהובילה אותנו כשהחלטנו ליחד לאינטרנט את גיליון
מס' 5 של "עט השדה" - האינטרנט כסביבת חיים.

כשחשבנו על העניינים שיעלו בגיליון, ידענו שאנחנו מבקשים
לעסוק בהיבטים החיוביים והשליליים של הנושא כאחד. קל מדי
להיגרר לדיון בסכנות האורבות באינטרנט, המודגשות בכותרות
העיתונות הכתובה והמצולמת חדשים לבקרים. מעט מדי דנים
בהיבטים חשובים אחרים: כיצד משפיעה תרבות האינטרנט על
דפוסי ההתנהגות, על איכות החיים והתנהלותם? מהן השלכותיה
של תרבות זו על תהליכי למידה, על תפקיד החינוך, על תפיסת
הטיפול? מהם כללי האתיקה האישית והמקצועית שיש לתת
עליהם את הדעת? עם אילו פערים חברתיים, חינוכיים וטיפוליים
האינטרנט יכול לסייע להתמודד, וכיצד? בשאלות אלה ואחרות
עוסק הגיליון שלפניכם.

בברכת קריאה נעימה,

ד"ר ליאת בן-דוד

מנהלת מיד"א - מרכז ידע אשלים

הוועדה המייעצת

ד"ר ליאת בן-דוד, עורכת ראשית
עינת ארוך
מרים גילת
שלווה לייבוזיץ
שלי נתן
צחי פיין
ד"ר ענת שוברט
עטרה שטיין
שושי שקד
אילן שרף

הוועדה להוצאה לאור, אשלים

ד"ר רמי סולימני
ד"ר ליאת בן דוד
טוביה מנדלסון
חנה פרימק
איטה שחר

עורכת לשון

ורדה בן-יוסף
סטודיו אמיתי
אוסרית שבת

עיצוב גרפי והפקה

מזכירת המערכת
מנהל ההוצאה לאור
כתובת המערכת

טוביה מנדלסון, ג'וינט ישראל-אשלים
אשלים גבעת ג'וינט ת"ד 3489
ירושלים 91034

דוא"ל
oshrita@jdc.org.il



מרכז ידע אשלים
כל הזכויות שמורות ©

תוכן העניינים

4 אינטרנט כתרבות: מפגש בין-תרבותי בין מהגרים לילידים דיגיטליים צביה אלגלי

בשנים האחרונות הולכת ומתבססת התפיסה המגדירה את האינטרנט כתרבות שיש בה "ילידים" - ילדים ובני נוער שנולדו למציאות חיים שבה הרשת היא אחת מסביבות התפקוד המרכזיות, ו"מהגרים" - מבוגרים שנולדו לפני היות הרשת וצריכים ללמוד להתמצא במרחביה ובמאפייניה. הבנת תרבות האינטרנט חיונית במיוחד לאנשי מקצוע, משום שמי שאינם מכינים את השפה, על הקודים ההתנהגותיים והתכנים שמייצרים ילדים ובני נוער ברשת, הופכים ללא רלוונטיים עבורם ואינם יכולים לבוא לעזרתם בעת הצורך.

11 בני הנוער במרחב האינטרנט: אתגרים והשלכות יישומיות לעבודה מקצועית אליזבט גלאון

התרחבות השימוש ברשתות חברתיות ובערוצים לשיתוף תוכן גולשים יצרה מרחבים חדשים של פעילות אישית וחברתית של ילדים ובני נוער. מה מייחד את הצרכים של התלמידים בתקופה זו? כיצד נתאים את השירותים העומדים לרשותם באופן שיבטיח התייחסות גם לצרכים אלו? שאלות אלה מונחות על שולחן העבודה של השירות הפסיכולוגי-ייעוצי במשרד החינוך.

16 שיחות במסרים מידיים בין מתבגרים: יתרונות, חסרונות ומה שביניהם מיכל דולב-כהן

המרחב הפיזי והמרחב המקוון אינם ניתנים עוד לניתוק ולהפרדה: האינטרנט במרחב הביתי משמש לתחזוקה של קשרים חברתיים, ובכלל זה שימוש הולך וגובר במסרים מידיים בצ'ט ובפייסבוק. חשוב להבין את התנהלותה של התקשורת המקוונת, את חשיבותה ובעיקר את השפעותיה על שגרת יומם של ילדים ובני נוער מחוץ למרחב הווירטואלי.

21 רוצה להיות חבר שלי? על חברות ואלימות בקרב ילדים ובני נוער בפייסבוק ד"ר מירן בוניאל-נסים

מה קורה כאשר חברות הופכת לשאלה של אישור בפייסבוק? כיצד אלימות באה לידי ביטוי ברשת והאם היא "כואבת" כמו אלימות במרחב הפיזי? מה תפקידה של המערכת המשפטית והחינוכית בהתמודדות עם אירועים ברשת חברתית באינטרנט? המאמר בוחן את הזירה החברתית בפייסבוק כדי להעריך את משמעותה ולבדוק דרכים להתמודדות עם תופעות הקשורות בה.

28 התרבות הווירטואלית בקרב בני נוער ערבים בישראל ד"ר ח'אלד אבו-עסכה

הגלישה באינטרנט מזמנת לבני הנוער הערבים מפגש בין-תרבותי שטיבו והשפעותיו עדיין לא זכו לדיון מספיק במחקר החברתי והחינוכי. המאמר סוקר את הרגלי השימוש באינטרנט בקרב בני הנוער בחברה הערבית ואת השלכותיהם האפשריות.

33 קבוצת תמיכה מקוונת להורים לילדים חולי סרטן קרן מור-רוזנברג

קבוצות עמיתים מציעות תמיכה חברתית הדדית מתמשכת. למרות הפופולריות וההצלחה של קבוצות תמיכה כאלה, הן אינן נעדרות בעיות ומגבלות. בעיות אלו הובילו, בין היתר, לפריחתן של קבוצות תמיכה מקוונות. המאמר סוקר קבוצה כזאת, על יתרונותיה וקשייה.

מדורים

39 פרלוד

סמיילי בוכה, סמיילי קורץ

40 דעות

תמיכה נפשית באינטרנט: היבטים אתיים - ד"ר גבריאל וייל

43 ממחשב השותפים

מצמצמים את פער השירות למתבגרים: מידע, ייעוץ ותמיכה נפשית ברשת האינטרנט - Yelem כמקרה מייצג - עינב בן חור, גולן ג'ורנו

49 זרקור על תכנית

רווחה בעידן הדיגיטלי: מאי-מייל לקהילות ידע מקוונות - אילן שריף

54 מהשטח

תמיכה וירטואלית מהארון: פרויקט מלווים צעירים (מל"צים) של ארגון הנוער הגאה (איגי) - לי ראובני, אלה מלכא ועדי פורגאנג

60 מעבר לים

התנדבות וירטואלית - רונית בר, ליאורה ארנון

63 ממדף הספרים

"טורף ברשת" - דנה אכירם

אינטרנט כתרבות: מפגש בין-תרבותי בין מהגרים לילידים דיגיטליים

בספרו "סייבריה" (Cyberia) מצטט דאגלס ראסקוף את ג'ון פרי בארלו:

"On the most rudimentary level there is simply terror of feeling **like an immigrant in a place where your children are natives** - where you're always going to be behind the 8-ball because they can develop the technology faster than you can learn it.... At best it's a matter of surfing the whitewater."

(Rushkoff, 1994)

צביה אלגלי

מהי תרבות?

המונח "תרבות" נולד לקראת סוף המאה ה-19 על יד חוקרים אנתרופולוגים. בשנת 1871 נכתבה ההגדרה הראשונה למושג על ידי סר אדווארד ברנט טיילור, והיום ההגדרה המקובלת של תרבות היא - מערכת של כללים או ערכים אשר בעת הגשתם על ידי בני חברה מסוימת מניבה התנהגות הנחשבת על ידי בני אותה חברה לראויה ומקובלת. המושג "חברה אנושית" מוגדר כך: "קבוצת אנשים שקיימת ביניהם תלות הדדית כלשהי החיים בטריטוריה מוגדרת".

רשת האינטרנט היא סביבה טכנולוגית שבה מתקבצים אנשים לצורך יצירה, תקשורת ושימוש בשירותים שונים, כגון איתור מידע, בילוי, ביצוע מהלכים פיננסיים, קבלת סיוע ומתן סיוע לאחרים, בידור מסוגים שונים ועוד. כל הפעולות הללו מחייבות תלות הדדית בין הגולשים, ובכך מקיימת הגדרת האינטרנט את החלק הראשון בהגדרת חברה אנושית. המרכיב השני בהגדרת החברה הוא הטריטוריה; במקרה של האינטרנט הטריטוריה היא מרחב קיברנטי² שאפשר למדוד באמצעים שונים אך לא על פני הקרקע.

משהוגדרה קבוצת הגולשים באינטרנט כחברה, השלב הבא הוא הדגמת הקשר בין חברה לתרבות: שני המושגים קשורים ביניהם קשר הדוק, כיוון שכל חברה אנושית נמנית עם תרבות כלשהי, ואם אנשי החברה עומדים במבחן ערכיה והנורמות שלה - הם נחשבים בני התרבות הזו. תרבויות

אמירה זו של בארלו, בשנת 1994,

הייתה הראשונה שהגדירה ילדים כ"ילידים דיגיטליים". מאז היו המונחים "מהגרים דיגיטליים" ו"ילידים דיגיטליים" למטבעות לשון בקרב חוקרי חינוך, אנתרופולוגים וסוציולוגים, חוקרי טכנולוגיה וחוקרים העוסקים בנייהול לסוגיו. המונחים האלה משקפים או מנסים להסביר את הפערים בין מבוגרים וצעירים במידת השימוש באינטרנט ואת אופיים השונה בתכלית של שימושים אלה בקבוצות הגיל השונות.

שני המושגים שהמונחים האלה מייצגים והעיסוק הגובר והולך בהם מתבססים על הנחת יסוד המגדירה את האינטרנט כתרבות שיש בה ילדים ומהגרים. תרבות, על פי הגדרתה, מורכבת מערכים, נורמות ושפה ייחודיים. מאמר זה מבקש לבחון הנחת יסוד זו דרך אחדים ממרכיבי התרבות, ובעיקר דרך מרכיב השפה - מרכיב מהותי בהכניית התרבות ובהעברתה מדור לדור. הגדרת האינטרנט כתרבות תאפשר לנתח את תהליך ההגירה של מהגרים דיגיטליים במפגש עם התרבות החדשה, בהתאם לשלבים שחווים מהגרים בהגיעם לארץ חדשה, מתוך התמקדות בתהליכים קוגניטיביים.



צביה אלגלי, חוקרת במחלקה למדע טכנולוגיה וחברה באוניברסיטת בר-אילן, מומחית לתרבות דיגיטלית.

1 ג'ון פרי בארלו, כותב המוזיקה של להקת Greatfull dad בשנות השבעים ומייסדי הארגון Electronic frontier foundation, הציב לעצמו מטרה - לשמור על חופש הביטוי, על זכויות היוצרים ועל פרטיות בעולם התקשורת האלקטרונית.

2 מקור המונח "קיברנטי" במונח שטבע סופר המדע הבדיוני ויליאם גיבסון בספרו "Burning Chrome" בשנת 1982 - CyberSpace. גיבסון ביקש לתאר באמצעות המונח הזה חלל תלת-ממדי המקשר בין מחשבים. חשוב לציין כי רשת המחשבים שכונתה מאוחר יותר "אינטרנט" הומצאה רק בתחילת שנות התשעים, אך המונח הזה מיטיב לתאר אותה אף שנולד לפניו. <http://en.wikipedia.org/wiki/Cyberspace> אוחר בתאריך 25/6/2010

אפשרות ההצבעה מעניקה לגולשים תחושת מעורבות ויכולת להשפיעה מיד, ולקבל מגולשים אחרים התייחסות לתגובתם. כך דיון בין גולשים יכול להתפתח בעקבות תוכן שהעלה מישהו שלעיתים קרובות איננו בין המגיבים. המילה והסמליל המלווה אותה, הנפוצים מאוד באינטרנט, הפכו למטבע לשון: "תעשה לי לייק" היא בקשה לחיזוק חיובי למעשה או לאמירה כלשהי בקרב בני נוער גם מחוץ לאינטרנט. הידיעה שרוב הצעירים חברים ברשתות החברתיות ומכירים את השפה הביאה את עמותת Startupseeds⁴ לאמץ את הסמליל "Like" לשם ממתג, ייחודי, לתחרות ולכנס שקהל היעד שלו הוא יזמי טכנולוגיה צעירים בני 13-20 (איור 2).



איור 2: כנס like באתר startupseeds.com, יוני 2010

נוסף על הרחבת המשמעות של מילים קיימות, נוצרת בסביבה הדיגיטלית כתיבה מסוג חדש, המשמשת בכלוגים, צ'טים, פורומים ורשתות חברתיות באינטרנט ובטכנולוגיות תקשורת בכלל, ובתוכן הטלפון הסלולרי הרגיל וטלפונים "חכמים" שאפשר לחברם לאינטרנט. זוהי שפה מקוונת, הקרויה גם "סוגה מקוונת", המבוססת בדרך כלל על אותיות באנגלית וסימנים שיש במקלדת. השפה מכילה קיצורים של מילים מוכרות ושילובים היוצרים מילים וביטויים מוכרים ושגורים בשפה הדבורה. הסוגה מתפתחת כעגה בקרב מתכנתים, האקרים ושחקני-מחשב (Gamers), והיא נקראת leet speak או elitespeak. באיור 3 אפשר לראות דוגמאות אחדות ל"מילים" ומשמעותן. הדקדוק בעגה הזו בנוי על שיבושים ועל החלפת אותיות לטיניות בספרות ובסימנים הדומים להן בצורתם, כדי לשמר את הפונטיקה בלבד. כך לדוגמה נכתבת המילה leetspeak שהיא עצמה

נטמעות באנשים מילדות ואינן עוברות בתורשה: הן נלמדות בעיקר באמצעות סמלים.

שפה, עגה ותרבות דיגיטלית

בהתבסס על ההנחה שהאינטרנט הוא תרבות, צפוי שתפתח בו שפה: אוסף של מילים, סמלים וסימנים היוצרים משמעות. באינטרנט מילים ישנות מקבלות משמעויות ושימושים חדשים: אותן מילים שגולשי אינטרנט משתמשים בהן לתאר מגוון פעולות הגדירו פעולות שונות ומשמעויות אחרות לפני עשרים שנה ויותר. התפתחות השפה האינטרנטית דינמית ומהירה, שכן היא כרוכה בטכנולוגיה המשתנה ללא הרף. את התופעה הזאת אפשר להדגים בעזרת דיווח של מורה בכיתה א' המספרת שהתלמידים בכיתה פרצו בצחוק מתגלגל לאחר שביקשה מהם לשמור את העבודות שלהם על דיסקט. "אין דבר כזה דיסקט מין נקבה, המורה", הם הסבירו לה. המילה דיסקט כמעט נעלמה מן העולם כשנעלם המוצר - עם המצאת הזיכרון הנייד, התקליטור והתפתחות "מחשוב ענן" (Cloud Computing). כדוגמת המונח "מחשוב ענן", שענן משמש בו במשמעות שונה לחלוטין מהמשמעות המקורית שלו, מילים רבות שאנחנו משתמשים בהן היום לא נעלמו אלא החליפו והרחיבו את משמעותן. הדוגמאות רבות, נזכיר כמה מהן: גלישה, קובץ, שרת, העלאה, הורדה, שיתוף, חבר, טופס, רשת, אתר - כל המילים הללו ורבות אחרות זכו באוסף חדש של משמעויות המקושרות לאינטרנט. כדי לתת דוגמה להרחבת משמעותה של מילה באינטרנט נבחר במילה "like" שמשמעותה המקורית "לחבב". בסיומן של כתבות בעיתונים וירטואליים ובכלוגים, מתחת לסרטונים, תמונות ושורות סטטוס ברשתות חברתיות, מופיע סמליל בצורת אגודל מכוון למעלה שמשמעותו "אני מסכים", והוא מאפשר לגולש לסמן "like", כלומר "אהבתי" או "לא אהבתי" (ראו איור 1).



איור 1: Like מתוך האתר youtube.com

3 "מחשוב ענן" - טכנולוגיה המאפשרת לאחסן באינטרנט קבצים שנפחם גדול ולהפעיל תוכנות ישירות מהאינטרנט מבלי להתקין אותן במחשב האישי.

4 עמותת startupseeds היא עמותה התומכת בבני נוער יזמי היי-טק וטכנולוגיה בני 13 עד 20. מטרתם של מיכל ויגאל ליכטמן, מקימי העמותה, "לאפשר לכל ילד בישראל להתפתח ולממש את עצמו בתחום ההולך ומתעצם של האינטרנט". מתוך האתר העמותה: <http://www.startupseeds.com> אוחר בתאריך 25.6.2010.

חלק אחר בסוגה המקוונת הוא שפת ציורים המבוססת על שימוש בסימני מקלדת לצורך יצירת צורות והבעת רגשות. הסימן המוכר ביותר הוא ה"סמיילי" הוותיק שאנחנו מתוים על ידי נקודתיים וסוגר שמאלי. כמותו ישנם אי-ספור ציורים ורגשונים (Emoticons) אחרים שמקורם בסוגה האמנותית ASCII art⁵. להלן כמה דוגמאות:

{ | } פרפר, ^ = חתול, < > דג, @ ---:--- ורד
Leetspeak ו-ascii art גולשות לתוך השפה המקוונת היומיומית של כלל בני "דור המילניום", אותם ילידים דיגיטליים הקרויים גם דור Y: אנשים צעירים, בני נוער וילדים הגולשים באינטרנט. השימוש בעגות אלה נעשה בהודעות טקסט (texting) בטלפון הסלולרי ובתוכנות למסרים מידיים. השימוש בהן מאפשר הקלדה מהירה, ובמקרה של שיחות דרך הודעות טקסט הנעשות במהלך שיעור בבית הספר - הקלדה עיוורת מבלי לראות את התווים, מכיוון שהטלפון מוסתר מתחת לשולחן.

שפתה של התרבות הדיגיטלית היא שפה ייחודית, חדשה וצעירה. אך לא רק צעירים גולשים באינטרנט - כמעט כולם נמצאים שם.

של מי התרבות הזו?

מרבית תושבי ישראל גולשים באינטרנט: בקרב האוכלוסייה היהודית 80% גולשים באינטרנט, ובסך הכול גולשים בישראל כמעט 4.5 מיליון איש. 92% מבני הנוער היהודים בני 13-17 גולשים באינטרנט, ואילו בקרב בני הנוער הערבים 67% גולשים. בקרב צעירים בני 14 השיעור גבוה יותר, 93%, שיעור זה לזה שנמדד בארצות הברית (למיש, ריב"ק ואלוני, 2009). עם זאת, רשת האינטרנט היא לא אותה רשת עבור כולם; התפלגות אופני השימוש מעידה על הבדלים בין צעירים למבוגרים. בני הנוער מתכתבים בתוכנות מסרים מידיים, הם חברים ברשתות חברתיות, מורידים תוכנות, משתפים קבצים וצופים בקטעי וידאו.

ילדים מסתמכים על כך שכישורי המחשב של הוריהם ומוריהם נופלים מכישורי המחשב שלהם, משום שהם יודעים שמבוגרים תמיד נמצאים צעד אחד מאחור. הם משתמשים בכל מיני טכניקות כדי לשמור על פרטיותם ולהבטיח שהמבוגרים סביבם לא ידעו מה בדיוק הם עושים. טכניקות אלה כוללות מחיקת אי-מיילים מתיבת הדוא"ל

1174	nude club
121	one to one
1337	elite-or-leet-or-L337
143	I love you
14AA41	one for all and all for one
182	I hate you
19	0 hand
20	location
2b or not 2b	to be or not to be
2b@	to be at
2bz4uqt	too busy for you cutey
2g2b4g	too good to be forgotten
2g2bt	too good to be true
2moro	tomorrow
2nite	tonight
2u2	to yuo to
404	I haven't a clue
411	information
420	marijuana
459	I love you

מילים רבות שאנחנו משתמשים בהן היום לא נעלמו אלא החליפו והרחיבו את משמעותן

איור 3: דוגמאות לשפת קיצורים מתוך netlingo.com

שיבוש של elite speak באופן הזה: \$34k\$337 להלן ההסבר: הסימן ! מחליף את האות L, הספרה 3 מחליפה את האות E, הספרה 7 מחליפה את האות T, הסימן \$ מחליף את האות S, הספרה 4 מחליפה את האות A. התוצאה היא כתב של קודים המובן לקבוצה חברתית נבחרת, אותה קבוצה "עלית". שיבושי לשון הם עוד אחד מהעקרונות של העגה הזאת, לדוגמה - roxx0rs במקום rocks על מנת לתאר משהו מרשים במיוחד. עוד דוגמה לשימוש בסוגה מקוונת לצורך מיתוג ובידול מופיעה באיור 4. זה סמליל שהוצב באתרים שונים באינטרנט לשיווק "פסטיבל מפתחים" (Developer Festival) של חברת גוגל. הסמליל הגרפי משתמש בקיצורי מילים ומציב מספרים במקום אותיות. המשמעות של הקוד היא זו: הכנס מיועד למתכנתים המבינים Leet Speak. עבור מי שאינו דובר את השפה, זהו לוגו ססגוני שאולי מרמז על צבעי חברת גוגל ותו לא.



איור 4: כרזת פרסום של חברת גוגל בישראל לכנס מפתחים, יוני 2010, הופיע באתר startupseeds.com

5 ASCII art היא סוגה המשתמשת בכל סימני המקלדת ליצירת אמנות חזותית. המונח ASCII הוא ראשי תיבות של American Standard Code for Information Interchange. http://en.wikipedia.org/wiki/Ascii_art

The screenshot shows the netlingo.com website interface. At the top, there is a navigation bar with links for HOME, DICTIONARY, BY CATEGORY, and WORD OF THE DAY. Below this is a secondary bar with SIGN IN, ADD YOUR OWN LINGO, EDITOR GUIDELINES, and MAKE. The main content area is titled 'Add a Definition' and contains several input fields: 'Word:', 'Acronym Defined:', 'Pronunciation:', 'Definition:', 'Word Image:' (with a 'Browse...' button), 'See Also', and 'See Also 1:'. A small instruction box says: 'In your entry, link to other words with square brackets. For example, [Internet] will become [internet].'

איור 5: דף הוספת מילה באתר netlingo.com

באינטרנט המפגש בין תרבות ותיקה לתרבות חדשה דומה למפגש של מהגרים עם תרבות בארץ הקולטת: הילדים הם הראשונים להיטמע

של החלפת תפקידים, המוכר במשפחות של מהגרים, הוא אחד הגורמים לשינוי יחסי הכוחות במשפחה - אובדן סמכות הורית ותחושת חוסר אונים של הורים מול ילדיהם. במשפחה המהגרת ממדינה למדינה התהליך הזה צפוי למדי, שהרי ההורים יודעים מראש על השוני בשפה, במנהגים וכיוצא בזה. בסביבה האינטרנטית הפער מפתיע בכל פעם מחדש, כאשר הורים צעירים לילדים שיש להם ביטחון וידע ברזי הגלישה באינטרנט נתקלים בשפה ומנהגים חדשים להם, שנוצרו ברשת וילדיהם חשופים להם "רגע לפנייהם". השפה והתכנים מתהווים באינטרנט על ידי המוני הילדים הגולשים. זוהי הבניית הטכנולוגיה בידי משתמשיה: "הבניה חברתית של טכנולוגיה".

הפרטית (37% מהמשתמשים), הקטנת חלון הגלישה ברגע שמבוגר נכנס לחדר (57%), התקנת סיסמת משתמש המונעת ממשתמשים אחרים באותו מחשב לראות מה הם עושים במחשב (17%) ומחיקת ההיסטוריה של האתרים שגלשו בהם בזמן האחרון (27% מהנשאלים).

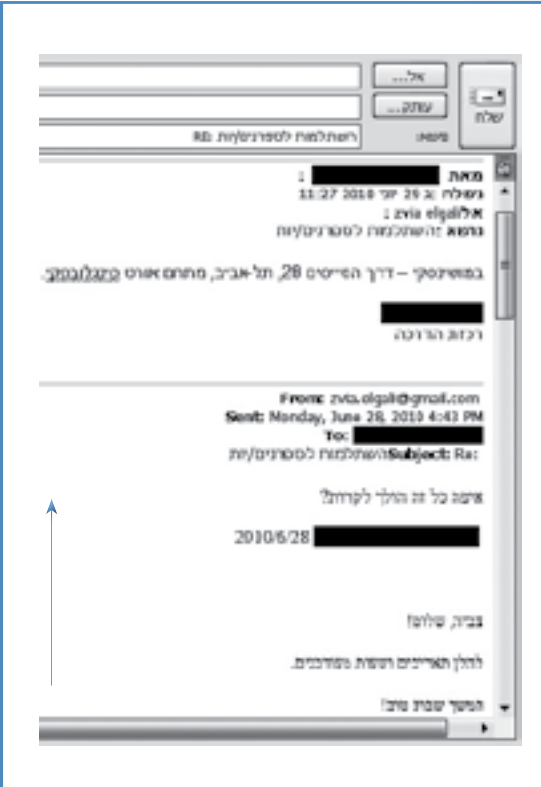
במרחב הווירטואלי, שאינו נשלט על ידי כוחות חיצוניים אלא על ידי המשתמשים עצמם, יש פוטנציאל אנרכיסטי המושך אליו מתבגרים, שכן הם יכולים להשתמש במדיום של האינטרנט ובמרחב הזה ככלי או אמצעי למרד בסמכות. המרחב הזה מאפשר להם להתנסות בסביבה שאין בה כמעט פיקוח הורי ולעסוק בכל מיני פעילויות שההורים שלהם בדרך כלל אף לא שמעו עליהן. גם אם לא מדובר במרד, האינטרנט הוא מרחב שהפיקוח ההורי בו חלש יותר, בעיקר באזורים שבני נוער מרבים לגלוש בהם, שכן מבוגרים מتركזים בקריאת חדשות ובביצוע פעולות בנקאיות ופיננסיות.

העברה מסורתית של תרבות מהדור הבוגר לדור הצעיר נעשית באמצעות מנגנונים חברתיים של סוציאליזציה. באינטרנט המפגש בין תרבות ותיקה לתרבות חדשה דומה למפגש של מהגרים עם תרבות בארץ הקולטת: הילדים הם הראשונים להיטמע. גם בהגירה ממדינה למדינה ילדים הם הראשונים ללמוד את קודי הלבוש, ההתנהגות, המחוות הגופניות והשפה החדשה. כך גם באינטרנט: ילדים הם הלומדים את השפה ראשונים ואף משתתפים ביצירתה. דוגמה לכך היא האפשרות שניתנת לגולשים להוסיף מילים משלהם עם הפירוש למילון האינטרנט, כמתואר באיור 5.

התוצאה היא שהדור הוותיק, שגדל על ערכי התרבות הוותיקה, נאלץ לסגל לעצמו נורמות חדשות ולעבור סוציאליזציה. תפקידי ההורים והילדים מתחלפים: במקום שהם יהיו מנחילי התרבות, ההורים לומדים מילדיהם. מאפיין זה

כמה חילים על הבניה חברתית של טכנולוגיה

שהחליטו שהם נשארים בתרבות הישנה: הם ממלאים טפסים ידניים, מדפיסים את סדר היום ומתקשרים כדי לאחל חג שמח, הם מתכתבים בדוא"ל בסגנון רשמי אף שהקוד אינו מחייב זאת ומרימים גבה בתימהון כאשר הם עדים לשיחה כזאת (יש לקרוא מלמטה למעלה):



טכנולוגיה איננה מתפתחת בריק - היא חלק מההתפתחות החברתית, ואף שהאינטרנט הוא סביבה טכנולוגית, התפתחות היישומים והיכולות שלו מתהווה במשא ומתן בין הגולשים לבין המענה שהטכנולוגיה מספקת. לדוגמה, יישומי תקשורת, כגון תוכנות למסרים מידיים וצ'טים, משמשים לבני נוער תחליף לטלפון, ואילו בעבור מבוגרים הטלפון הוא עדיין כלי התקשורת העיקרי. לכל קבוצה חברתית שעבורה האינטרנט רלוונטי יש פרשנות/יישום (באנגלית המילה היא interpretation) משלה לטכנולוגיה: עבור מבוגרים אינטרנט הוא כלי לקריאת חדשות, איתור מידע וניהול כספים, ואילו עבור ילדים האינטרנט הוא כלי לתקשורת, משחק, פיתוח תחביבים ועוד. ביקר ופינץ' פיתחו את מודל ההבניה החברתית של טכנולוגיה המראה כיצד התפתחות של מוצר טכנולוגי היא תוצאה של הפרשנות שנותנת לו כל קבוצה חברתית רלוונטית. לפי המודל שלהם, "גמישות פרשנית" מוליכה להתפתחות יישומים שונים של המוצר. באינטרנט המפגש בין הקבוצות השונות, ילדים ומבוגרים, הוא מפגש בין-תרבותי ולא רק מפגש בין הצרכים והשימושים השונים מהטכנולוגיה.

באינטרנט המפגש בין הקבוצות השונות, ילדים ומבוגרים, הוא מפגש בין-תרבותי ולא רק מפגש בין הצרכים והשימושים השונים מהטכנולוגיה

מה קורה במפגש של המהגרים עם התרבות החדשה?

דפוסי הגלישה של מבוגרים מעידים על שימוש באינטרנט לצרכים "של פעם": מקור מידע וכלי לאספקת שירותים. פעולות אלה מצריכות למידה חדשה אך במידה מוגבלת, הן אינן מחייבות רכישת שפה ודפוסי תקשורת אלא הפנמה של כלים טכניים הדומה להתמודדות עם תפעול מכונת כביסה חדשה, מזגן, שלט וכדומה. מבוגרים שהם בעלי ניסיון ומודעות לערכים ולנורמות של מוסר חוששים לפרטיותם באינטרנט, אך הם יודעים פחות טוב מצעירים כיצד להגן על עצמם מאובדן פרטיות ומתופעות של אלימות באינטרנט, גנבת זהות, התחזות וכיוצא בזה⁶. חיי העבודה מחייבים מהגרים דיגיטליים לאמץ את האינטרנט ככלי, אך הם אינם דוברים "אינטרנטית" שוטפת. יש בהם

שיחה זו, אילו התנהלה בין מהגר דיגיטלי ליליד דיגיטלי, הייתה מתפרשת אצל המבוגר כחוצפה ואצל הצעיר כהבנה שהצד השני אינו יודע את ה"שפה".

במחקר שערכה ליווינגסטון בשנת 2002 נמצא שילדים הם הראשונים לאמץ טכנולוגיה במשפחה, אך הורים נאלצים להשתמש באינטרנט בעבודתם ועל כן הם בעלי ותק רב יותר. עבור ילדים ומבוגרים האינטרנט הוא מקום בעל משמעויות ותפקידים שונים. כאמור, אינטרנט כתרבות מזמן היפוך תפקידים המאפיין משפחות מהגרים בעת קליטתם לחברה חדשה. ילדים נקלטים בתרבות החדשה במהירות יחסית להוריהם ורוכשים את המיומנויות הנדרשות לשימוש נרחב ומגוון בטכנולוגיה. כפי שהודגם בראשית המאמר, ילדים גם יוצרים חלק ניכר מן התרבות הזאת. הידע והשליטה ברזי התרבות מעניקים לילדים הזדמנויות רבות משל המבוגרים להגיע למקורות מידע המצויים באינטרנט בשפע. השפע הזה משנה את מעמדו, מיקומו וערכו של הידע שהבעלות עליו הופקעה מידי המבוגרים. התפתחות זו הביאה לשינוי יחסי

6 על פי מחקר שיפורסם בקרוב, דיווח בעיתון הארץ מיום 25/5/2010. <http://www.haaretz.co.il/captain/spages/1170412.html>



הכוח שהידע מונח בכסיסם. בעקבות התפתחות זו
 אנו עדים לחילופי תפקידים בין מבוגרים לילדים:
 הורים נעזרים בילדיהם ומדריכים בחניכיהם כדי
 להיכנס לעולם טכנולוגיות המידע; הצעירים
 הופכים לבעלי סמכות בזכות הידע הטכנולוגי
 שברשותם, ובקרב המבוגרים מתעוררים
 קונפליקטים והתנגדות לנוכחות הטכנולוגיה משום
 שהילדים הם "בעלי הבית". אפשר לזהות כמה
 שלבים בתהליך ההסתגלות, והזיהוי חשוב בעיקר
 כדי לדעת כיצד אפשר להתערב בכל שלב ולתת
 מענה נכון לאיש המקצוע העובד עם בני נוער,
 בעיקר בתקופה שרוב אנשי המקצוע עדיין שייכים
 לקבוצת המהגרים הדיגיטליים - בעוד הילדים
 והנוער שהם עובדים עמם כבר הפכו לילידים.

שלבי הסתגלות למפגש בין-תרבותי בראי המפגש עם תרבות האינטרנט

1. הכנה: המהגר מבין שהתרבות שהוא משתייך
 אליה כבר איננה מספקת את צרכיו, איננה
 מאפשרת לו להשיג את יעדיו ולהצליח,
 והחברה המקומית כבר אינה מאפשרת לו את
 החיים שראה לנגד עיניו. זהו שלב הדיסוננס
 הקוגניטיבי. במקרה של הסתגלות מהגרים
 דיגיטליים מדובר בשלב שבו האדם מבין
 שכבר אינו יכול להתעלם מקיום האינטרנט
 או מרמת המיומנות הנמוכה שלו, שבעטייה
 הוא עושה באינטרנט שימוש מינימלי או לא
 עושה בו שימוש כלל. האדם מבין שחלק גדול
 מהשירותים, הבידור, התקשורת והקשר של
 אנשים סביבו מתנהל באינטרנט, והוא איננו
 שם. במשפחות עם ילדים או במקום עבודה
 שעובד בסביבה טכנולוגית מתקדמת המפגש
 בלתי נמנע, וכך האדם נאלץ להתמודד עם
 סביבת עבודה חדשה בלי שבחר בכך וכלי
 שעבר שלב של הכנה. ההתמודדות של כל
 אדם עם השינוי הזה נגזרת מיכולתו הבסיסית
 להתמודד עם שינויים ומהדרך שבה תיעשה
 הסוציאליזציה. אם תהיה לאדם תקופת חונכות
 ולמידה, משך הזמן שיידרש להטמעת הכלים
 והכללים החדשים יהיה קצר יותר. כלל זה נכון
 במקום עבודה וגם במשפחה: הורים שמבקשים
 מילדיהם לחנוך אותם יוצאים נשכרים גם
 בתחום יחסיהם עם הילדים, וארגון שאינו רואה
 את היכרותו של העובד עם האינטרנט כמובנת
 מאליה ירוויח עובד פחות מתוסכל.

2. דה-סוציאליזציה: המהגר נוטש את מערכות
 הסמלים והערכים הוותיקים. הערכים הישנים
 אינם רלוונטיים עוד, אך הערכים החדשים עדיין
 אינם מוכרים לו. הוא נכנס לסביבה עמומה

ומתמלא חוסר ביטחון וחרדה. בהיבט של המפגש
 עם התרבות הדיגיטלית מדובר בפרדוקסון מהשימוש
 בטכנולוגיה - מאובדן הפרטיות, מחשיפה לתכנים
 לא ראויים ומחוסר יכולת להתמודד עם כמויות
 עצומות של מידע. ילדים נדרשים פחות
 להתמודד עם דילמות כאלה כיוון שהם
 פחות ערים לסוגיות של פרטיות או
 להשלכות של חשיפה לתכנים לא
 ראויים. שלב זה של הסתגלות
 יכול לגרום להימנעות משימוש
 באינטרנט או בכלים דיגיטליים
 בכלל או לשילוב של התרבות
 החדשה בתוך התרבות הקיימת:
 אימוץ חלקי של אלבומי תמונות
 באינטרנט, חדשות, כניסה לחשבון
 הבנק ותו לא.

3. רה-סוציאליזציה: רכישת השפה
 החדשה ומיומנויות טכניות, למידת
 התפקידים ועיצוב הסטטוס החדש מול מערכת
 חדשה של ערכים. בשלב זה האדם הוא כמעט
 "אזרח דיגיטלי", חבר ברשת חברתית, משתייך
 לקהילה וירטואלית כלשהי וכבר שמח לשוחח
 על אינטרנט עם חברים בעולם הלא-קיברנטי.
 השפה הדיגיטלית, שפת הקיצורים והסימנים,
 אינה מוכרת לו לחלוטין, וקרוב לוודאי שלא
 ישלוט בה, הפערים הצטמצמו אך לא ייסגרו
 לגמרי. בשלב הזה הוא לא יחשוש לבקש עזרה
 מילד כדי להבין טוב יותר כיצד להתקדם.

**הזיהוי חשוב בעיקר כדי לדעת
 כיצד אפשר להתערב בכל שלב
 ולתת מענה נכון לאיש המקצוע
 העובד עם בני נוער, בעיקר
 בתקופה שרוב אנשי המקצוע
 עדיין שייכים לקבוצת המהגרים
 הדיגיטליים - בעוד הילדים
 והנוער שהם עובדים עמם כבר
 הפכו לילידים**

למידה: איתור דרכי פעולה להתמודדות עם קושי בלמידת קודים להתנהגות. ברשתות חברתיות, בלוגים ותקשורת מסוגים שונים יש צורך בלמידה של דרכי תגובה מתאימות ומקובלות, סגנון דיבור ושפה מקובלת, ונדרש איתור מקורות לעזרה בתפעול יישומי אינטרנט שונים ובפתרון בעיות טכניות.

יחסי אורח-מארח: האדם המסתגל מרגיש זר (outsider), הרגשה שכרוכה באי-נוחות. בין הקולט (= הצעיר) לנלקט (= המבוגר) יש פער משמעותי באימוץ התרבות. על הזר, כמיעוט של אחד, להתאים לפחות למאפיינים הבולטים של התרבות כדי להרגיש בנוח. על ה"מארח" לשנות את התייחסותו ל"אורח" כדי להקל את הסתגלותו. הדרך הנכונה והמהירה ביותר להכיר את התרבות היא ללמוד אותה מהילדים ובהתנסות - באמצעות שאלות, גלישה משותפת וגלישה עצמאית. שלא ככחיים שמחוץ למרחב הדיגיטלי, כדי לא להיפגע די במעט זהירות, וגם עליה אפשר ללמוד באינטרנט.

קליטה היא פעולה מעגלית, מתמשכת ואינטראקטיבית: תהליך ההסתגלות כולל עימות והתמודדות עם מכשולים באינטראקציה בין האדם לסביבה לאורך זמן. בחלק זה של התהליך יש חשיבות גדולה למוטיבציה ולאורך הרוח של המהגר. אלה יאפשרו לו למידה מתמשכת כדי שיוכל להרגיש בנוח בתרבות החדשה ולהציב לעצמו יעדים חדשים, במקום אלה שוויתר עליהם ב"ארץ המוצא". מוטיבציה ואורך רוח יאפשרו למהגר ולחברה הקולטת הרגשה נוחה, ובמקרה של תרבות האינטרנט - יעדים אלה בחברה המערבית הם ערך וסמל לחדשה וחדשנות. בהיותנו מבוגרים אנחנו מרגישים לפעמים קרובות כאורחים באינטרנט (במקרה הטוב) או שיש בנו התנגדות לצורך בהגירה לתרבות זו (במקרה הפחות טוב). אין להתפלא על כך, שכן האינטרנט הוא תרבות של צעירים. למרות הרתיעה והחששות המלווים כל קבוצת מהגרים, חשיבותה של היכרות מעמיקה עם תרבות האינטרנט היא אכן עצומה. חשיבות זו עולה עשרות מונים כאשר מדובר באנשי מקצוע מתחומים הנושקים לנוער ולטיפול בו. אנשי מקצוע - מחנכים, פסיכולוגים, עובדים סוציאליים ועוד - מצויים להכיר את התרבות הזו כיוון שהיא בעלת משמעות גדולה מאוד בחיי הנוער: זוהי סביבת חייו, הסביבה המרכזית שבה מתרחשים אירועים מקדמים ומסכנים כאחד עבור כל ילד שנמצא בה. יש חשיבות רבה ללמידה ולהתעדכנות בתרבות האינטרנט בקרב אנשי מקצוע, משום שמי שאינם מבינים את השפה, על הקודים ההתנהגותיים והתכנים שמייצרים בני הנוער ברשת, הופכים ללא רלוונטיים עבורם ואינם יכולים לבוא לעזרתם בעת הצורך.



איור 6: הדגמת תהליך קליטה של מהגר על פי אנדרסון

כאשר התהליך לקוי, ייתכנו שלושה טיפוסים תגובה של המהגר: תלותיות וחוסר אוטונומיה, אגרסיביות וחוסר רצון ללמוד ולהתאים, פסיביות וחוסר עניין. בהיבט של תרבות האינטרנט, מהגר כזה מוותר על השימוש באינטרנט. אנדרסון (1999) הגדיר כמה תהליכים המתרחשים אצל המהגר המתאים עצמו לתרבות חדשה. המהגר לומד מעבר לתהליך למידה פשוט ומשתמש בכלים להסתגלות המתעוררים עם המוטיבציה על פי מטרות היעד והמכשולים שבדרך. אימוץ התרבות דורש קבלה. האדם נדרש להסתגל בשלוש קטגוריות: שינוי בערכים, בעמדות ובאמונות בין התרבות הישנה לתרבות החדשה. שינוי זה יוצר לחץ בעקבות איבוד המוכר והאהוב שהגדיר את העצמי (self) של האדם. התמודדות חברתית עם קבוצה לא גמישה, במקרה זה - מתבגרים וילדים שאינם מכירים את התרבות שממנה באו המבוגרים, מגבירה את תחושת האבדה והגעגועים למה שהיה: למשחקים "של פעם" ולתקשורת פנים אל פנים. למבוגרים העובדים עם ילדים חשוב להכיר את האינטרנט, מכיוון שעבור ילדים אינטרנט איננו סביבת עבודה אלא סביבת חיים: מה שקורה שם הוא אִמְתִּי ולא וירטואלי. **הדרך הטובה ביותר להכיר את האינטרנט היא לגלוש, ונכון להיום - להירשם לרשתות החברתיות, להתנסות ולהכיר את התרבות מקרוב.** אנדרסון ציין כמה תהליכים המתרחשים בעת היקלטות בתרבות חדשה. תהליכים אלה מובאים להלן, בצירוף דרכי התמודדות שיישעו למהגר הדיגיטלי להתאים עצמו למרחב האינטרנט.

יש חשיבות רבה ללמידה ולהתעדכנות בתרבות האינטרנט בקרב אנשי מקצוע, משום שמי שאינם מבינים את השפה, על הקודים ההתנהגותיים והתכנים שמייצרים בני הנוער ברשת, הופכים ללא רלוונטיים עבורם ואינם יכולים לבוא לעזרתם בעת הצורך

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il



בני הנוער במרחב האינטרנט

אתגרים והשלכות יישומיות לעבודה מקצועית

מה מייחד את הצרכים ה"חדשים" של התלמידים בתקופה זו?
כיצד נתאים את השירותים שלנו כדי להבטיח התייחסות גם לצרכים אלו?



אליזבט גלאון

האינטרנט מאפיינים ייחודיים, שונים ממאפייני ההתנהלות המוכרת לנו במרחב הפיזי. ההתחברות באמצעות טכנולוגיה והריחוק הגאוגרפי יוצרים תחושה שאנחנו לבד, ותחושה זו, בד בבד עם תוכני המפגש, לעתים אישיים ואינטימיים מאוד, והאפשרות לתקשורת ישירה עם אחרים יוצרת חוויה של מפגש ממש. זוהי חוויה מיוחדת ביותר, שיש בה תמהיל של אשליה ומציאות.

אתייחס לכמה מאפיינים:

אי-נראות - אנחנו איננו נראים כשאנחנו "מסתובכים" ברשת. איננו רואים זה את זה, איננו רואים אנשים אלא רק עקבות, עקבות שנשארים לאורך זמן.

סקסטואליות - אנחנו מדברים בכתב ובתמונות. אף שהתווספו לשפה הכתובה סמלים להבעת

האינטרנט הוא חלק בלתי נפרד מחיינו. בשנים האחרונות, בייחוד נוכח התרחבות השימוש ברשתות חברתיות ובערוצים לשיתוף תוכן גולשים, נוצרו מרחבים חדשים שצובעים את הפעילות האישית והחברתית שמתנהלת בהם בגוונים נוספים.

מה מייחד את הצרכים ה"חדשים" של התלמידים בתקופה זו? כיצד נתאים את השירותים שלנו כדי להבטיח התייחסות גם לצרכים אלו? שאלות אלה מונחות על שולחן העבודה שלנו בשירות הפסיכולוגי-ייעוצי, והן מציבות לפנינו אתגרים חדשים.

אצביע כאן על כמה סוגיות שעולות לדיון, על תוכנות שמסתמנות ועל כיוונים יישומיים שהולכים ומתהווים.

להתנהלות האישית והבין-אישית במרחב

אליזבט גלאון, מדריכה ארצית, אגף תכניות סיוע ומניעה, שפי"ו - משרד החינוך.

האינטרנט מזמן מרחבי פעולה מסוגים חדשים. הקבוצה החברתית כבר אינה מורכבת רק מאלה שנמצאים בסביבה הגאוגרפית, פגישה פנים אל פנים כבר אינה תנאי בלעדי לשיחה אינטימית, לזמן ולמקום יש משמעויות חדשות ומהתכנים שהם נחשפים אליהם הם לומדים את גבולות הקונצנזוס.

התוצאה היא שנוצרת תרבות אחרת, נוספת, שבה מושגים מוכרים - קרבה, אינטימיות, מרחב ציבורי, חברות ועוד - לובשים לבוש אחר ומתקשטים בעיטורים חדשים.

לאילו כלים זקוקים בני הנוער?

כדי להשיב על שאלה זו, חשוב לבחון את מאפייניהם של מצבי החיים שמזמן להם המרחב האינטרנטי. אלה רק כמה דוגמאות:

● **פרטיות, קרבה ואינטימיות** - "...הרגשות שלי, דברים שקרו לי שחוץ מכם אף אחד לא ידע עליהם" - כך כתבה נערה בת 15 בכלוג שלה, בפוסט שמתחיל כך: "איבדתי את התמימות שלי...". התוכן המועלה בכלוגים ובמיקרו-בלוגים באמצעות טקסט ותמונה הוא תוכן אישי מאוד, שנוצר לרוב באינטימיות הפנימית של היוצר, אינטימיות המאפשרת זרימה של מחשבות ורגשות פרטיים וכמוסים. תכנים מסוג זה מועלים לרשת על ידי הילדים ובני הנוער עצמם. יש תחושה שהפנייה היא לקהל דמינוי, אך בולטת גם הציפייה לתגובות ולתמיכה. לעתים הדברים מופנים לחברים במעגלים הקרובים והמוכרים, אבל תמיד הם נחשפים, מבלי שיהיו מודעים לכך, גם לקהל גדול יותר. עם זאת, בעת האחרונה אפשר לראות יותר בני נוער שמפעילים הגדרות פרטיות בפרופיל שלהם בפייסבוק.

● **גוונים חדשים לחברות** - מתוך עדותה של תלמידה: "יש לי 1500 חברים, 200 מהם הם חברים קרובים, 50 חברים קרובים מאוד, את חלקם לא פגשתי מעולם אבל הם חברים מאוד טובים". גוונים נוספים אלה של חברויות מאפשרים להכיר יותר חברים, להשתתף בפעילויות חברתיות מגוונות ולפתח תחומי עניין חדשים. הם גם מאפשרים לבני הנוער, הנתונים בשלבים של גיבוש זהות וחיפוש משמעות, למצוא שותפים לתחומי עניין אזוטריים ולהתנסות בהם מבלי להתחייב.

● **מיתוג עצמי** - "חיפשתי שם... וחשבתי שזה משקף... האמת אולי אני אחליף... יש בשם הזה משהו קצת כבד וספציפי וצריך לבחור תמונות שיתאימו... ומצד שני..." - מתוך בלוג של נערה בת 14. פתיחת בלוג או פרופיל ברשת חברתית כרוכה בבחירת כינוי ובהצגת מאפיינים אישיים. לעתים אשליית התהילה והפרסום המלווה את יצירת המרחב האישי באינטרנט מניעה את ילדים והמתבגרים להבליט פרטים שנתפסים כבעלי פוטנציאל להגברת הפופולריות. הצורך לבחור

רגשות, הניואנסים שמלווים את השפה הדבורה באמצעות הבעות פנים וטון דיבור אינם עוברים כאן במלואם. הטקסטים הכתובים והמצולמים מתועדים וניתנים להפצה.

מידית לצד השהיית תגובות - הזמינות של הטכנולוגיה מאפשרת לנו לומר דברים שאנחנו מרגישים בזמן אמת. מאחר שהתקשורת היא לרוב א-סינכרונית, התגובות מגיעות לאחר עיכוב, עיכוב שמשאיר זמן לפרשנויות ולהשלמת החסר באמצעות הדמיון. למאפיינים אלה השלכה פסיכולוגית על הגולשים. תופעה מרכזית היא הסרת עכבות.

אנחנו מבטאים ביתר קלות, בישירות ובכנות, חוויות, רגשות ומחשבות - בין אם אנחנו מתקשרים עם אדם קרוב ומוכר ובין אם מדברים עם אנשים פחות מוכרים או עם קהל גדול. ההבחנה בגיל, בסטטוס ובמידת הקרבה מיטשטשת.

חויית הגלישה מתובלת במידה רבה של משחקיות דמיונית, הרגשה ש"מה שקורה כאן קורה רק בראש שלי", ועם זאת, באופן פרדוקסלי, אנחנו מגיבים למה שקורה לנו בעוצמות רגשיות גבוהות. התוצאה היא היווצרות כר פורה להתבטאויות שבועלם הפיזי מעוכבות ונשארות בגדר מחשבות כמוסות.

ילדים ובני נוער שנולדו לתוך המרחב המשולב הזה מתנהלים בו באופן אינטואיטיבי כדרך חיים. רבים מהם מתנהלים בו בצורה טובה מאוד, עוסקים בעשייה חיובית ומצמיחה ומקיימים קשרים בין-אישיים מהנים, פוריים ומעשירים. אבל לפעמים האינטואיציה, שיכולה להיות יעילה במרחב הפיזי, אינה יעילה מספיק במרחב האינטרנט.

בשל החוויה הפסיכולוגית המלווה את הגלישה, סימני הגבול בין מותר לאסור ובין טוב לרע מיטשטשים ומתעתעים, וגם ילדים שבמרחב הפיזי מקפידים שלא לעבור גבול זה עלולים להיסחף ולמצוא את עצמם בעברו האסור. מצב זה חושף יותר ילדים לאפשרות להסתכן, לפגוע ולהיפגע, וכפי שכל החוויות באינטרנט נחוות בעוצמות רגשיות גבוהות כך גם חויית הפגיעה נחוות כקשה יותר, מתמשכת יותר וזמינה לקהל צופים שעצם נוכחותם מעצימה את הפגיעה.

הפער הדיגיטלי שנוצר בין ילדים לבין מבוגרים משמעותיים בחייהם מוסיף ממד מורכב על מציאות מורכבת זו.

השגרה היומיומית

גם ילדים שמתנהלים היטב במרחב האינטרנט זקוקים לכישורים ולכלים כדי לכוון את התנהלותם טוב יותר. גם הטוב יכול להיות טוב יותר ומצמיח יותר.

ילדים ובני נוער שנולדו לתוך המרחב המשולב הזה מתנהלים בו באופן אינטואיטיבי כדרך חיים. רבים מהם מתנהלים בו בצורה טובה מאוד, עוסקים בעשייה חיובית ומצמיחה ומקיימים קשרים בין-אישיים מהנים



...הרגשות
שלי, דברים
שקרו לי
שחוץ מכם
אף אחד לא
ידע עליהם...
איבדתי את
התמימות
שלי...

**התוצאה היא שנוצרת תרבות
אחרת, נוספת, שבה מושגים
מוכרים - קרבה, אינטימיות,
מרחב ציבורי, חברות ועוד -
לובשים לבוש אחר ומתקשטים
בעיטורים חדשים**

במרחב האישי והבין-אישי ובתרבות
שנוצרה באינטרנט גם מושגים
שקשורים להסתכנות ופגיעה נראים
לפעמים שונים ומבלבלים:
● **גבולות** - במרחב שבו הכול
פתוח, זמין ונגיש, סימני הגבולות
החיצוניים מיטשטשים או נעלמים
ואינם נראים לעין, וכך נדרשת הסתמכות
יתר על הגבולות הפנימיים. אבל גם אלה
מיטשטשים או נעלמים לחלוטין בשל הסרת
העכבות, וזה בולט יותר אצל בני נוער שבודקים
את הגבולות הקיימים ואצל ילדים צעירים
שמלכתחילה הגבולות הפנימיים האלה עדיין
אינם מעוצבים אצלם. טשטוש זה, בתוספת
נוכחות אנונימית של צופים ואשליית המשחקיות,
מרחיב את מעגל המסתכנים והפוגעים. במצב זה
עשוי להיות פיתוי להתנסות בהתנהגויות שמצד

ולהציג פרטים - כגון כינוי, תמונה, דברים שאוהבים,
חוזקות וחולשות - כרוך בהתכוננות פנימית אל
הנטייות, הרגשות, השאיפות והרצונות.

● **השפעה** - "גמאני שונא שמעשנים לידי", "איזה
משקה אלכוהולי תשתה היום?" "גמני חושב
שצריך לשרוף את בית הספר", "גם אני שונא
את המורה להיסטוריה", "גם אני שונא לצאת
ממבחן מאושר ולגלות שעשיתי טעותתתתתתת"
- הדגמה קטנה של קבוצות בפייסבוק. בחלק
מקבוצות אלה ניכרת אווירה הומוריסטית ובחלקן
רוח מרדנית גלויה, ולרובן עשרות, מאות או אלפי
חברים שהצטרפו או הצביעו "לייק". ההשתתפות
ברשתות חברתיות, במשחקים שיתופיים וכדומה
מזמנת חשיפה לפעילות של אופנות חברתיות, של
מרד ושל שנאה, לצד פעילויות פנאי נורמטיביות
ותרומה לחברה, ויש גם חשיפה לסיפורי חיים
אישיים. הן הנוכחות הפעילה והן הנוכחות הסבילה
במרחבים אלה מעניקה להם יכולת השפעה
שבמרחב הפיזי קשה יותר להשגה. נוצרת חשיפה
להשפעות מסוגים שונים, לעתים מיטיבות ותומכות
ולעתים כאלה שנובעות מניצול לרעה של התכנים
שנחשפו. להשפעות אלה פוטנציאל לעצב עמדות
והתנהגויות של בני נוער - במישרין ובעקיפין.

אין ספק שמרחב הפעולה של הילדים שינה
צורה והוא נתון בהתגוננות מתמדת. מצבי החיים
הנוצרים במרחב זה שונים מאלה שהיו מוכרים
לנו לפני כמה שנים. התנהלות מיטבית במציאות
זו דורשת פיתוח מודעות וכלים מתאימים בהלימה
לשלבים ההתפתחותיים של הילדים.

בתכנית הקיימת לפיתוח כישורי חיים נלמדים
כישורים לניהול עצמי, לניהול קשרים בין-אישיים,
לפתרון בעיות ולהתמודדות במצבי לחץ. האם נוכל
להסתפק בידע שבידינו על הכישורים הנדרשים
לחיים במרחב הפיזי בבואנו להקנות כישורי חיים
במרחב האינטרנט?

הדינמיקה התוך-אישית והבין-אישית המוכרת לנו
במרחב הפיזי אינה זהה לזו שבמרחב האינטרנט.
דינמיקה חדשה זו מולידה צרכים חדשים שאינם
נשארים בתחום המרחב האינטרנטי אלא צובעים
את כל תחומי החיים גם במרחב הפיזי. צרכים
אלה מתעצמים ומתרחבים לנוכח הפער הדיגיטלי
בין מבוגרים לילדים.

הסתכנות ופגיעה

מצבי סיכון שזורים בתוך שגרת היום-יום, ולצד
התנהגויות מיטיבות יש התנהגויות של הסתכנות
ופגיעה. מצבים שיש בהם מרכיבים של ניכור, כעס,
תסכול וכאב, בתוך מרחב שמטבעו מכיל מרכיבים
רבים של עמימות וחוסר וודאות, מגבירים הן את
חוויות הפגיעה וההשפלה והן את הפיתוי לסיכון
עצמי ולפגיעה באחר.

חווייה בעלת עוצמה. גם חשיפה לתוכן פוגע או לתוכן שאינו תואם את גיל הנחשף עלולה להיות חווייה של פגיעה. מצב זה מעלה את הצורך בהסתכלות נוספת על האוכלוסיות הנכללות במעגלי הפגיעות. ב"וטיוב" העלו סרטים שמורים מצולמים בהם במצבים מכיכים, מורה שמצולמת מזווית מכיכה, מורה שמועדת על מכשול וסרטים שבהם נראים תלמידים מכים או מטרידים תלמיד אחר. הסרטים זכו למאות צפיות. יש חשיבות להגברת מודעותם של ילדים ובני נוער לנושאים אלה ולחידוד ערנותם למלכודות שטמונות במרחב האינטרנט; חשוב להקנות להם כלים לזיוסות ולשליטה עצמית גם בתנאים אלה.

המבוגרים המשמעותיים

ילדים ובני נוער נולדו לתוך עולם שהמרחב הפיזי והמרחב האינטרנטי בו משולבים זה בזה. הם מתנהלים בו כדרך חיים. המבוגרים שלצדם נמצאים במקומות שונים ברצף שבין מתאקלמים, מהגרים וחוצנים למרחב האינטרנטי.

ילדים אלה, שהמבוגרים המשמעותיים בחייהם אינם מכירים את הדקויות שבחוויותיהם, עשויים למצוא את עצמם לבד אל מול ההתרגשויות, השמחות, הכאבים והתסכולים השזורים בחייהם במרחבי הרשת, ללא נוכחותם של המבוגרים. המבוגרים, אלה מבינינו שאינם מכירים את דקויותיו של מרחב חיים זה, עשויים להיות רגועים ובטוחים שילדיהם שולטים בטכנולוגיה ויודעים מה הם עושים או, לחלופין, עלולים לחוות חוסר אונים, תסכול וחרדה אל מול התנהלותם הלא מוכרת.

המפגש שלנו כמבוגרים עם המציאות החדשה במרחב האינטרנט מעורר סוגיות מורכבות:

● **הכל גלוי** - רשתות חברתיות וערוצים לשיחות סרטים ותמונות הם מקומות שילדים ובני נוער מבלים בהם ומשתפים זה את זה בחוויותיהם. חלק גדול מהפעילות החברתית והאישית שלהם פתוח לצפייה. קריאת הטקסטים שלהם מעלה תחושה שאנחנו נמצאים אִתם בחדריהם, במרחבים אינטימיים וחברתיים, עדים לסיפורים הקטנים והגדולים ולהווי חיהם. נמצאים, רואים ולא נראים. מצב זה מעורר תהיות ודילמות. האם זו פלישה לפרטיות שלהם? האם אנחנו מבינים את מה שאנחנו קוראים? או אולי זה ז'רגון פרטי שאדם מהחוץ אינו יכול להבין? מה עושים כשנחשף מידע בעייתי או רגיש? באילו מקרים עלינו להתערב? אפשר להמחיש זאת בשתי דוגמאות: בפייסבוק, בקבוצה נגד תלמידה, נמצאה הודעה של התלמידה הדחיה עצמה שמגיבה בהומור על הנאמר שם וכותבת שגם היא מצטרפת לקבוצה. בדף של תלמיד התנהלה שיחה עם חבריו לכיתה על אחת המורות, שיחה שהיה בה צחוק ולעג על התרחשות שאירעה בכיתה.

אחד יש בהן סיכון עצמי, ומצד שני - פוטנציאל להרחיב את מעגל הפוגעים. גם מי שאינו מבצע התנהגויות פוגעות במרחב הפיזי עלול להיסחף ולעשות כך במרחב האינטרנט. דוגמה לכך אפשר למצוא בקבוצות בפייסבוק: "כולם שונאים את המורה דיאנה", קבוצה שמזמינה להפריע בשיעור וחברים בה 119 תלמידים, או "גם אני שונא את X (תלמידה)", קבוצה שיש בה דברים בוטים על התלמידה והזמנה להחרים אותה - 25 תלמידים הצטרפו (קבוצה זו נחסמה). חלק מהקבוצות מתויגות "just for fun", אך גם בהן נאמרים דברים קשים ופוגעים.

● **פגיעה** - לעתים פגיעה שמתרחשת במרחב האינטרנט עלולה לתעתע בנפגע, בפוגע ובצופים. מצד אחד - היא כואבת, ומצד שני - יש תחושה שזה קורה "רק" באינטרנט. במציאות כזאת רגשות כמו בלבול, בושה ובדידות עלולים להתעצם. באינטרנט העלבה, הטרדה והפצת שמעות מתועדות במילים או בתמונות שלעתים קרובות נחשפות לפני קהל צופים רחב והן ניתנות לקריאה או לצפייה חוזרת. חוויית הפגיעה משוחזרת ומתעצמת, ואילו הפוגע עשוי לשאוב כוח מהאפשרות להישאר בלתי נראה ולזכות בקהל צופים ששתיקתם עשויה להתפרש כעידוד. הפיתוי לפרסם ולהפיץ מידע אישי גדול. אשליית התהילה המלווה את הפרסום וההפצה מוסיפה מרכיב של תעוזה, וכך לעתים מידע אישי ואינטימי, המתפרסם מתוך ציפייה לקידום הפופולריות, עלול להתפרש אחרת או להיות מנוצל לרעה. בהסתכלות על פרופילים של בנות בבלוגים או בפייסבוק אפשר למצוא תמונות בלבוש חושפני ובתנוחות מיניות; בשיחה עם נערה על תמונתה היא סיפרה שכך היא נראית יפה יותר ולא הבינה את המשמעויות הנוספות. באחד המקרים סיפרה נערה אחרת שקיבלה תגובה מחמיאה מאדם מבוגר, תגובה שהפתיעה אותה ופגעה בה. במקרה אחר תלמידי הכיתה ניהלו בפייסבוק דיון - מי הילדה הכי מקובלת ומושכת בכיתה? הן הילדה שנבחרה והן האחרות סיפרו על חווייה של עלבון וזלזול שחוו בדיון זה. לא פעם, כבירור שנעשה לאחר אירועים של פגיעה, הפוגעים מודים במעשים ומספרים שלא חשבו שזה עלול לפגוע ושפעלו מתוך ספונטניות כדי לשתיף חברים במחשבות ובחוויות.

● **הצופים מן הצד** - הצופים נחשפים לפגיעה. למרות היותה פגיעה עקיפה, היא עלולה להיות

מצבי החיים הנוצרים במרחב זה שונים מאלה שהיו מוכרים לנו לפני כמה שנים. התנהלות מיטבית במציאות זו דורשת פיתוח מודעות וכלים מתאימים בהלימה לשלבים ההתפתחותיים של הילדים

● **הייררכייה וסמכות** - לתקשורת בין-אישית ושיתוף הדדי במרחב האינטרנט מאפיינים שונים מאלה של המסד שעליו עומדות הייררכייה וסמכות במרחב הפיזי בכלל ובבית הספר בפרט. השימוש במרחב האינטרנט לתקשורת בין מורים לתלמידים יכול לספק למורה הזדמנות להיות נגיש יותר לתלמידיו, לתקשר אתם ישירות ובכנות, ובכך לקיים אתם שיח משמעותי ואפקטיבי. אבל במקום שהגבולות בו מטושטשים נדרשת הקפדה יתרה כדי לשמור עליהם. המעבר משיח אפקטיבי לשיח בנושאים לא רלוונטיים ואף לא הולמים עלול להיות פחות מורגש. גם הנגישות למידע אישי ורגיש קלה יותר. נדרשת הקפדה רבה וערנות כדי להבטיח שהקשר לא יידרדר לקשר שאינו הולם מערכת יחסים בין מורים לתלמידים ושלא יחשפו פרטי מידע אישיים ופרטיים שאינם רלוונטיים לקשר מסוג זה. בתלונה ששלח הורה זועם נאמר שאחד המורים הציע לתלמידה חברות בפייסבוק; בכירור עלה כי כוונותיו של המורה היו טובות, אך הדבר עורר את חשדם וכעסם של ההורים. בכמה מקרים הגיעו תלונות על חשיפת מידע אישי של מורים בפייסבוק לפני תלמידים: תצלום של המורה בכגד ים, העדפותיו המיניות של מורה ועוד.

ניצול ההזדמנויות לשיח משמעותי, מתוך הצבה של גבולות ושמירה עליהם במרחב האינטרנט, הוא משימה מסוג חדש. משימה זו כרוכה בפיתוח מודעות להשתמעויות, ידע וכלים הולמים להתנהלות מושכלת, כגון הגדרת פרטיות, ובהבהרה והגדרה של אופי הקשרים ומטרתם בין מורים לתלמידים בשיתוף כל השותפים - מורים, הורים ותלמידים.

התערבויות קיימות וכיוונים לפיתוח

לנוכח מציאות זו, אחת המשימות המרכזיות שלנו בשפ"י היא לבחון מחדש ולעדכן את הפרקטיקה המקצועית ואת ההתערבויות החינוכיות - לקידום מיטביות ולמניעת התנהגויות סיכון כך שיתאימו ויהיו רלוונטיים גם למצבי החיים של הילדים במרחב האינטרנט.

בהיותנו אנשי מקצוע, עלינו קודם כולל ללמוד ולהכיר נושא זה. בשפ"י מקיימים תהליכי למידה בהשתתפות מומחים מהאקדמיה ומהשדה, במטרה לחשוף את אנשי המקצוע, הפסיכולוגים החינוכיים והיועצים החינוכיים, למידע עדכני הקשור במאפיינים התרבותיים והפסיכולוגיים של האינטרנט ובדינמיקה הייחודית שנוצרת, ולקיים דיון בשאלות ובדילמות המתעוררות.

מתוך דיונים אלה עולות עוד סוגיות הדורשות התייחסות, כגון החברות המסורתיות בעידן של

השטחת הייררכיות וחשיפה למידע, ההשלכות של היפוך התפקידים בין הדורות בכל הקשור לאינטרנט, יחסי מורה-תלמיד במרחב האינטרנט, אתיקה מקצועית בהקשר של ייעוץ ברשת ועוד.

נוסף על כך עולה צורך להכיר את הנושא גם מזווית הראייה של תלמידים, של הורים ושל אנשי חינוך, ולשמוע מה מעסיק אותם, מה מטריד אותם ולמה הם זקוקים. לשם כך התקיימו כמה קבוצות מיקוד עם תלמידים ומתוכננות קבוצות מיקוד גם עם הורים ועם יועצים חינוכיים,

פסיכולוגים חינוכיים וצוותי חינוך. התכנית "כישורי חיים" ותכניות מניעה בנושאים כגון פגיעות מיניות, אובדנות, אלימות ושימוש בחומרים מסוכנים כוללות היום כמה יחידות. אלה עוסקות במרחב האינטרנט בסוגיות כגון אתיקה ברשת והפעלת שיקול דעת, קרבה וירטואלית, זהות והתחזות ברשת, מקומם ותפקידם של חברי קבוצת השוים כשומרי סף וסיוע והסתייעות ברשת. התערבויות אלה מכוונות לכלל התלמידים, בהתאם לגיל ההתפתחותי, והן כוללות פיתוח מודעות ולמידת כישורים תוך-אישיים ובין-אישיים להתנהלות מיטבית בשגרה ובמצבי סיכון.

גובשה גם מדיניות הקשורה לשימוש בטלפונים ניידים בבית הספר ולצילום ללא רשות, ונוסחו הנחיות להתנהלות במצבים של פגיעה בתלמידים ובמורים באמצעות האינטרנט. הנחיות אלה פורסמו לכל בתי הספר בחוזר מנכ"ל.

לנוכח התרחבות השימוש באינטרנט בשגרה היומיומית והתגוננותו המתמדת, ברור שאין די במענים הקיימים. יש צורך לגבש התייחסות רחבה לשגרה יומיומית במציאות המשולבת של מרחב פיזי ומרחב אינטרנטי, התייחסות גם להיבטים כגון התפתחות אישית, גיבוש זהות, חברות, תקשורת בין-אישית, התמודדות עם מצבי לחץ ושינוי, קשר מורים-תלמידים וקשר הורים-ילדים.

בימים אלה נעשה מהלך של עדכון והרחבה של תכניות ההתערבות, בחבירה לעוד אנשי מקצוע במשרד החינוך ומחוצה לו ובשיתוף תלמידים והורים.

עוד מהלך שעומד לצאת לדרך הוא הוספת כלים לייעוץ ולהדרכה באמצעים מקוונים לסל הכלים שלנו.

בשל השינויים התדירים הרבים שמתרחשים במרחב האינטרנט נראה שאנחנו עומדים לפני תהליך למידה והתעדכנות מתמשך ומתחדש שיהפוך לדרך חיים.

לנוכח מציאות זו, אחת המשימות המרכזיות שלנו בשפ"י היא לבחון מחדש ולעדכן את הפרקטיקה המקצועית ואת ההתערבויות החינוכיות - לקידום מיטביות ולמניעת התנהגויות סיכון כך שיתאימו ויהיו רלוונטיים גם למצבי החיים של הילדים במרחב האינטרנט



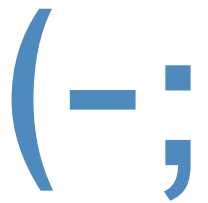
הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il

שיחות במסרים מידיים בין מתבגרים: יתרונות, חסרונות ומה שביניהם



מיכל דולב-כהן

הסייברספייס הוא כר פורה לאינטראקציות חברתיות בקרב מתבגרים. נראה כי המתבגר הטיפוסי כבר אינו חי בשני עולמות נפרדים - זה הפיזי וזה המקוון, אלא בעולם המשלב את שני המרחבים הללו גם יחד, כיוון שהם אינם ניתנים עוד לניתוק ולהפרדה. בני הנוער הזקוקים לקשר עם קבוצת השווים רותמים את האינטרנט במרחב הביתי הפרטי לצורך תחזוקה של קשריהם החברתיים, כך שהאינטראקציות החברתיות בעולם המקוון משפיעות על השגרה בבית הספר ומושפעות ממנה. נתונים סטטיסטיים עדכניים מעידים על שימוש הולך וגובר של בני הנוער הישראלים במסרים מידיים, בעיקר בתוכנות MSN, ICQ מסנג'ר, וכן באמצעות הצ'ט בפייסבוק - ויש לתת על כך את הדעת. על המערכת להשכיל להבין את התנהלותה של התקשורת המקוונת באמצעות מסרים מידיים, את חשיבותה וכן את המקום שהיא תופסת בקרב בני נוער ואת השפעותיה על שגרת יומם מחוץ למרחב הווירטואלי.



רווחה נפשית בעולם המקוון

נגישותו של האינטרנט וזמינותו שינו זה מכבר את העולם החברתי שאנו חיים בו. חידוש קשרים חברתיים שנותקו בעבר או יצירת קשרים חדשים והפיכתם מקשר מקוון לקשר פא"פ (פנים אל פנים) או Offline הם דבר שבשגרה, והם מאפיינים מבוגרים ובני נוער כאחד. השימוש הגובר ביישומי האינטרנט השונים לצורכי תקשורת בין-אישית העלה שאלות רבות, הן בקרב ההורים והן בקרב אנשי המקצוע, בדבר ההשפעות שיש לכך על המשתמש הצעיר. מחקרים שבחנו בעבר את השפעת המרחב האינטרנטי והאינטראקציות הנוצרות בתוכו על הפרט הצביעו על קשר שלילי בין השימוש באינטרנט לבין רווחה נפשית. קראוט, לנדמרק, פטרסון, קיסלר, מקופאדהיי ושרליס מצאו כי האינטרנט גורם לניתוק ולהתרחקות של הפרט ממשפחתו ומחבריו, להעמקת קשרים עם משתמשים אחרים וכן לירידה ברווחתו הנפשית. ואולם ממחקרים מעודכנים יותר מצטיירת תמונה שונה. המפטון ווולמן בחנו את השפעתה של רשת האינטרנט על תושבי העיירה נטוויל (Netville) בקנדה ומצאו כי זמינותו של אינטרנט מהיר בחינם דווקא תרמה לחיזוק קשרים קיימים,

ליצירת קשרים חדשים ולהעצמת תחושת השייכות. גם בקרב מתבגרים נראה כי שיחות מקוונות בין חברים יכולות להוביל לשיפור הרווחה הנפשית. במחקר שבדק מתבגרים בני 10-17 נמצא כי למסרים מידיים השפעה חיובית על איכות החברות, שכן תקשורת זו מעודדת חשיפה עצמית ומאפשרת אינטימיות גבוהה שתוצאתה - עלייה בתחושת הרווחה. ייתכן כי ההבדלים בין הממצאים נובעים מזמינותו של האינטרנט היום ומתפוצתו הרחבה יותר בהשוואה לשנות ה-90. מסקר TIM שפורסם בינואר 2010 עולה כי 80% מבתי האב היהודיים בישראל מחוברים לאינטרנט, לעומת 44% בלבד בשנת 2001, וכך רוב בני הנוער פעילים במרחב המקוון ויש ביכולתם להמשיך את אותן שיחות שהחלו ברחוב, בבית הספר או בתנועת הנוער - באינטרנט בבית. עוד סיבה אפשרית להבדלים בין הממצאים היא ההתפתחות הטכנולוגית והשימוש השונה שעושים מתבגרים באינטרנט. אם בתחילת שנות ה-90 מתבגרים נהגו לעשות שימוש רב בצ'טים פתוחים ובמשחקים שאפשרו תקשורת רחבה עם זרים, נראה כי היישומים שבני הנוער מרבים להשתמש בהם היום מעודדים שימור קשרים קיימים או הרחבת הרשת החברתית הנוכחית. חיזוק לכך נמצא בסקר שנערך בישראל

מיכל דולב-כהן, דוקטורנטית בתחום הפסיכולוגיה של האינטרנט. החוג לייעוץ והתפתחות האדם, הפקולטה לחינוך, אוניברסיטת חיפה. חוקרת את ההיבטים התרפויטיים של האינטרנט.



ובו ציינו 6 מכל 10 בני נוער כי אלמלא היה בישראל אינטרנט היה להם פחות קשר עם חלק מחבריהם, וקצת יותר ממחציתם טענו שבמצב כזה אף היו מרגישים מנותקים מהחברה. ואכן, המרחב המקוון הפך להיות חלק בלתי נפרד משגרת יומו של המתבגר בתקשורת עם חבריו. לעובדה זו חשיבות רבה בהתייחסות לרווחה הנפשית של בני נוער הגולשים באינטרנט, שכן נמצא שלעוצמת הקשרים בין חברים השלכות על תחושת הרווחה בגיל ההתבגרות.

בני-נוער גולשים באינטרנט

נתונים סטטיסטיים מצביעים על כך שקבוצת הגיל שעושה את השימוש הרב ביותר בשירותי האינטרנט היא קבוצת המתבגרים. מסקר שנערך בארצות הברית עולה כי 87% מבני 12-17 משתמשים באינטרנט לעומת 66% מהמבוגרים, ו-51% מתוכם גולשים באופן קבוע ויומיומי. כמו כן נמצא כי בישראל שני שלישים מבני הנוער גולשים יותר מ-6 שעות בשבוע לעומת כמחצית מהמבוגרים. עוד עולה מן הסקרים כי הגולשים הצעירים משתמשים באינטרנט לצורכי בידור ופנאי: הם מאזינים למוזיקה, משחקים, צופים בסרטים ובסרטונים, וכן פעילים חברתית באמצעות שיחות במסרים מידיים, ברשתות חברתיות, בקהילות ובפורומים שונים. נתונים מסקר TIM שנערך בעת האחרונה בישראל מעידים על שיעורים גבוהים ביותר של שימוש במסרים מידיים וברשתות חברתיות בקרב צעירים. נראה כי לצד יצירת קשר עם זרים, השימוש העיקרי של מתבגרים באינטרנט הוא לתחזוקה ולביסוס של קשרים חברתיים קיימים. חיזוק לכך אפשר למצוא גם במחקר שבחן את השימושים של מתבגרים באינטרנט; המחקר מצא כי המתבגרים נוטים לשוחח עם חברים שהם פוגשים פא"פ והם חלק מהשגרה היומיומית שלהם. המחקר מצביע על כך שבני הנוער מנצלים את המדיה המקוונת לשיחות שגרתיות ואינטימיות.

אשר למקום שבו מתחברים המתבגרים לאינטרנט, גם שם חשובה החברה: נמצא כי 49% מבני הנוער גולשים גם מבתי חבריהם ו-52% גולשים גם מבית הספר. חוויית הגלישה הופכת פעמים רבות לחוויה חברתית, ובני הנוער שנפגשים לאחר שעות בית הספר מדווחים על בילוי עם חבריהם לצד המחשב וגלישה משותפת באינטרנט. האינטראקציה הזוגית לכאורה הופכת להיות רבת משתתפים כאשר שני המתבגרים משוחחים עם חבריהם מבית הספר באמצעות תוכנה למסרים מידיים, והשיח שהיה אמור להיות פא"פ משתלב בשיח המקוון ואלו מושפעים זה מזה.

הטקסטואלית-מקוונת לשיחה הפיזית-פא"פית. עם זאת, כיוון שהשיחה הטקסטואלית נעדרת קשר עין, היא נטולת מחוות ויזואליות, חסרים בה גם הרמזים הקוליים האופייניים לשיחה ורבליית, וכל אלה עלולים ליצור בלבול וחוסר הבנה. כדי לגשר על אותם חסכים נוצרו אמוטיקונים המייצגים באופן סימבולי הבעות פנים או רגשות. כך אפשר להביע בקלות חיך (-): עצבות :-), או קריצה ;-). עם התפתחות התקשורת הטקסטואלית המקוונת התפתחו האמוטיקונים, והיום אפשר למצוא בכל תוכנה למסרים מידיים מגוון של ייצוגים גרפיים בעזרת תמונות וצוירים מוקטנים המעשירים את החוויה הווירטואלית הבין-אישית. לצד השימוש הרב באמוטיקונים אפשר למצוא גם קיצורים מוסכמים, כגון LOL שהוא קיצור לביטוי Laughing Out Loud וכן BRB שמשמעותו Be Right Back. מתבגרים אף נוטים להוסיף משחקיות לשונית המשלבת בדרך יצירתית תווים שונים. כך אפשר למצוא משפט כגון "אחותי את נראית פצצה!" כתוב כך: "Xחחח* Xת נלX*ת 339צ" בחירת התווים נעשית על פי דמיונם הוויזואלי לאותיות כפי שהן נכתבות בדפוס או בכתב יד.

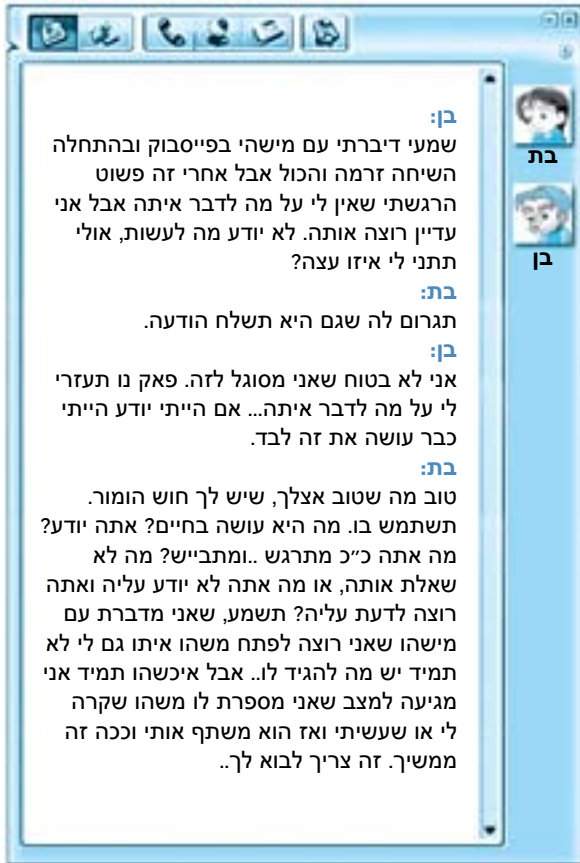
השיחה הסינכרונית מדגישה את נוכחותם של המשוחחים מכיוון שהיא תלויה בשיתוף הפעולה של שני הצדדים להמשך התנהלותה. ועוד: מכיוון ששיחות סינכרוניות טקסטואליות הן שיחות ממוקדות וענייניות, החשיפה העצמית בהן מהירה מאוד ולרוב אינה מתרחשת בהדרגה כמקובל; ואכן, מחקר שהשווה בין תקשורת עם אדם זר באמצעות תוכנה למסרים מידיים לבין סיטואציה דומה פא"פ מצא כי שתי האינטראקציות הובילו לתחושה נעימה של המשתתפים, אך תחושה זו בלטה בעיקר אצל אלו אשר שוחחו באמצעות מסרים מידיים. החוקרים הניחו שהסיבה לכך היא

במחקר שבדק מתבגרים בני 10-17 נמצא כי למסרים מידיים השפעה חיובית על איכות החברות, שכן תקשורת זו מעודדת חשיפה עצמית ומאפשרת אינטימיות גבוהה שתוצאתה - עלייה בתחושת הרווחה



בני נוער ומסרים מידיים

בבואנו לבחון שיחות טקסטואליות באמצעות מסרים מידיים בין מתבגרים, נוכל להבחין בנקל כיצד הסרת עכבות מקוונת באה לידי ביטוי בכתוב ועד כמה שונה אינטראקציה פא"פ מהמקבילה לה, המתנהלת בסייברספייס. אפשר לראות דוגמה לכך בקטע השיחה המובא להלן - בין שני מתבגרים, בן ובת:



שיחה זו מייצגת היטב את השיח השונה שמתרחש באמצעות מסרים מידיים - שיח שהיה קשה לנהל בהפסקה בבית הספר בין חברים נוספים. חשיפת מצוקתו של המשוחח והיכולת שלו להיעזר בבת גילו אינן נפוצות באינטראקציה בין מתבגרים שאינם בני אותו מגדר. לתופעה זו חשיבות רבה, כיוון שמן המחקר עולה שמתבגרים וגם מתבגרות מעדיפים להיחשף לפני בנות (לעומת בנים וזרים). מחקר שבחן חשיפה עצמית בקרב בני נוער מתוך התייחסות למגדר מצא את רמות החשיפה הגבוהות ביותר בדיאדה מתבגרת-מתבגרת, ואילו רמות החשיפה הנמוכות ביותר נמצאו בין שני מתבגרים בנים. גם במחקר אחר נמצא שבקבוצת תמיכה מקוונת לבני נוער שהרכבה המגדרי הטרופני הסתמן שיפור בתחושת המצוקה - יותר מהשיפור שחשו מתבגרים בנים בקבוצה הומוגנית. נראה אפוא שהשיח הטקסטואלי המקוון מאפשר למתבגרים להיעזר במתבגרות בנות גילם. בשיחה



היעדר צורך להרשים את השותף לשיחה מבחינה ויזואלית. התקשורת הטקסטואלית נעדרת קשר עין ובכך היא מזמנת שיחה ישירה ומשחררת. היא אינה מסגירה מבוכה, כושה, ביישנות ולמעשה יוצרת מצב ייחודי שבו המשוחח מתקשר במידה רבה עם עצמו: הוא אינו מישיר מבט, פנייתו אינה נעשית ישירות אל בן הזוג לשיחה, הבעותיו אינן עומדות למבחן ומה שקובע הוא רק תוכן דבריו וצורת הבעת הדברים. במצב כזה, שהמתקשר משוחח עם עצמו, הוא נוטה להיחשף, להתקרב, לשתף ולהיות "אמתי" יותר. גם היעדר הנראות תורם לתחושת השחרור באינטראקציה המקוונת. אף שיחה בין מכרים אינה מבטלת ידע קודם על חיצוניותו של השותף לשיחה, נראה כי שיחה טקסטואלית מפחיתה את השפעתם של הסממנים הוויזואליים. ואכן, אי-נראות והיעדר קשר עין תורמים במידה רבה להסרת עכבות (דיס-אינהיביציה) בתקשורת בין-אישית מקוונת; אם כן, חוסרים אלו מזמנים את חשיפתם של המרכיבים האותנטיים המגוונים של אישיות הגולש, אלה שבסביבה היומיומית שלו אינם באים לידי ביטוי בקלות - ללא צנזורה, ללא עכבות וללא מעצורים. כיוון שהסרת עכבות מקוונת מובילה את הפרט להתנהגות משוחררת יותר, נראה כי במצבים שונים בסביבת הסייברספייס הוא נוטה להיות גלוי יותר, לחשוף רגשות, פחדים ומשאלות כמוסות. חשיפה זו עשויה להוביל להתנהגויות חיוביות כגון אלטרואיזם ועזרה לזולת, אך גם להתנהגויות שליליות כגון התלהמות, תוקפנות ובריונות. הסרת העכבות המקוונת משפיעה הן על תוכן הכתיבה והן על המהירות שבה מתרחש האפקט.

המחקר מצא כי המתבגרים נוטים לשוחח עם חברים שהם פוגשים פא"פ והם חלק מהשגרה היומיומית שלהם

בדוגמה זו אפשר להבחין בהידרדרות המהירה לגידופים ולקיצוניות, שכן אפקט הסרת העכבות עלול להוביל לכיטוי התנהגותי שונה מזה המוצג בסביבה הפיזית וקיצוני יותר.

מריבות כאלו, המתפתחות במהלך שיחה מקוונת ומעוררות רגשות ויצרים, זולגת תכופות גם לעולם הפיזי, והן ממשיכות מאותה הנקודה שבה הופסקה השיחה המקוונת כששני המתבגרים נפגשים פא"פ בבית הספר. הבעיה היא שבמעבר מהמרחב הטקסטואלי אל המרחב הפיזי הגבולות מיטשטשים בעוד היצרים מתלהטים ורמת התוקפנות עולה. התכתשויות אלו טעונות מאוד, אך כיוון שצוות בית הספר אינו ער לכך

ששני הצדדים נתונים למעשה בעיצומו של תהליך אלים, הוא אינו מנסה לנטרל את האלימות מבעוד מועד והוא נחשף אליה רק לאחר התפרצותה.

מ', תלמיד תיכון, מספר על שגרה: הוא רב עם חבריו לכיתה באמצעות המסרים המידיים שבפלטפורמת הפייסבוק בשעות אחר הצהריים, וההמשך הוא במפגשים אלימים למחרת בבית הספר. גם ג' מספרת שחברותיה לכיתה מציקות לה באמצעות המסרים המידיים.

הרשת החברתית המקוונת שבני הנוער אימצו בחום וכבר הפכה לחלק

בלתי נפרד מעולמם הפיזי מציגה פעמים רבות חזית נעימה על ה"קיר" (wall), אך מאחורי הקלעים היא מאפשרת התלהמות נטולת עכבות באמצעות מסרים מידיים שאינם גלויים לכול ואינם נשמרים באופן אוטומטי. חיזוק לכך אפשר לראות מעת לעת על "קיר" של מתבגר שקובע עם חבריו לדבר באמצעות מסרים מידיים על נושאים אישיים. לדוגמה, נ' כתבה על ה"קיר" שלה: מתי היא נהפכה לכזאת בלתי נסבלת, חברה ענתה לה: מי? ובתגובה כתבה נ': חח בטח שאני אכתוב את זה כאן. החברה ענתה: אז למה את לא במסן? (מסן = קיצור למסנג'ר, תוכנה נפוצה למסרים מידיים), ונ' כתבה: כי לא הספקתי להתחבר. שניה. השיחה הגלויה על הקיר הסתיימה והיא הופכת להיות שיחה פרטית.

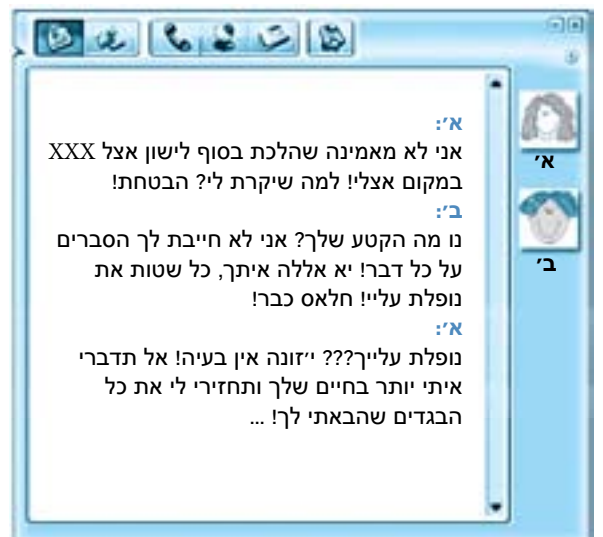
אם כן נראה כי השימוש הרב שעושים בני הנוער במסרים מידיים נועד למעשה להשלים את האינטראקציה עם קבוצת השווים, והוא תופס מקום חשוב בחוויה של המתבגר. בני הנוער, הזקוקים בתקופת גיל זו לתמיכה רגשית, לחיזוק ולעצה מקבוצת השווים, מצאו חלופה זו,



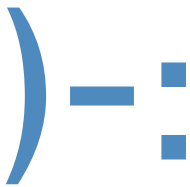
שהוצגה בדוגמה אפשר להבחין בתגובותיה של המתבגרת בכיטויים של עזרה לזולת ובהתנהגות פרו-חברתית - תופעה חיובית האופיינית להסרת עכבות.

בזכות הסרת העכבות המתבגר מרשה לעצמו להיחשף ולהציג את חולשותיו ומצוקותיו, ואכן נמצא כי במרחב המקוון אנשים נוטים להיחשף יותר משהיו עושים זאת בסביבה הפיזית, והם חושפים רגשות, מחשבות, מאוויים ושאיפות כמוסות. ממצא מעניין אחר הוא שאלו הנחשפים ברשת חשים פחות פגיעים ורגישים עקב החשיפה בהשוואה לתחושה עקב חשיפה עצמית פא"פ.

הסרת העכבות המתרחשת במרחב האינטרנטי עלולה להוביל גם להתנהגויות שליליות. מריבות המתרחשות לפרקים בין חברים או ידידים מאופיינות בעוצמות גבוהות יותר כאשר הן מתנהלות בחסות האינטרנט. דוגמה לכך אפשר לראות במריבה הזאת:

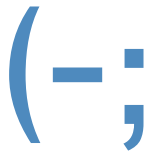


בסביבת הסייברספייס הוא נוטה להיות גלוי יותר, לחשוף רגשות, פחדים ומשאלות כמוסות. חשיפה זו עשויה להוביל להתנהגויות חיוביות כגון אלטרואיזם ועזרה לזולת, אך גם להתנהגויות שליליות כגון התלהמות, תוקפנות וברינות



בפרטיות באמצעות מסרים מידיים על ידי חברים או מכרים. מתפקידם של אנשי המקצוע ליזום סדנאות חווייתיות שבהן המתבגרים יידרשו להיות פעילים, ינסחו כללים ברורים לשיח ראוי וכן יתנסו בשליטה בכעסים ובאמוציות קיצוניות - הן תחת מעטה הריחוק באינטרנט והן בסביבה הפיזית. עם זאת, כיוון שהשיחות המקוונות באמצעות מסרים מידיים יכולות לתרום רבות לרווחתם של המתבגרים, אנשי הטיפול יכולים לנסות לעודד באמצעותם שיח פתוח. חוויה חיובית המובלת על ידי מבוגר מלמדת ומחזקת דרכי התנהגות נאותות, והפנמתה יכולה להביא לידי שיפור ניכר ביכולות החברתיות של בני הנוער ולעלייה ברווחתם הנפשית, וכך פחות עימותים מקוונים יוקצנו ויהפכו להיות פיזיים בבית הספר.

על המערכת הבית-ספרית להכיר בכך שהיא אינה יכולה להגביל את תחום אחריותה לשעות שהמתבגר שווה במסגרתה, שכן יש קשר הדוק בין התנהגותו של התלמיד בבית הספר לבין החוויות החברתיות שהוא חווה טרם הגיעו לבית הספר. מסיבה זו על הצוות להכיר ולהבין את המרחב המקוון על האינטראקציות הבין-אישיות הנוצרות בו, על יתרונותיו וחסרונותיו, ולהיות מסוגל להדריך ולכוון את המתבגר לשימוש מושכל ואחראי ברשת.



לסיכום, לשימוש במסרים מידיים בקרב מתבגרים יתרונות רבים וחשובים. השיחות מתבצעות בפרטיות מרבית והן מאפשרות יצירת קשרים עם בני המין השני ללא חשיפה חברתית העלולה לגרום מבוכה ואי-נוחות. ביכולתן של השיחות להוביל לאינטימיות רבה ולשחרור, ולתרום בכך לעלייה ברווחה הנפשית של המתבגר בתקופה התפתחותית שאינה קלה כלל, תקופה שבה הוא חש בלבול, מבוכה ובמידת מה - בדידות. על ההורים לאפשר את השיח הזה בתוך קבוצת השווים כדי להקל, ולו במעט, את מצוקותיו של הצעיר. עם זאת, השימוש הדו-קוטבי בכלי מצריך היערכות כוללת הן מצד ההורים והן מצד מערכת החינוך פעמים רבות נאלצת להתמודד עם תוצרי השיחות הללו. חשוב ששני הגורמים הללו יפעלו בתיאום ויקפידו על הקניית ערכי חברות ושימוש מושכל בכלי האינטרנט. חשוב להבהיר לבני הנוער את ההשלכות של הסרת עכבות מקוונות שלילית, להעניק להם כלים להתמודד אֶתָה וכן ללמד שיח ראוי והוגן - כפי שחשוב ללמד ערכים הומניטריים בסיסיים אחרים במסגרת תכנית הלימודים והחינוך הביתי.

זמינה, נוחה ולגיטימית. באמצעות המסרים המידיים הם יכולים לשמור על פרטיותם, לחשוף את מצוקותיהם ולשתף ברגשותיהם הכמוסים ביותר, מבלי שמישהו ידע על עצם קיומה של השיחה ועל תוכנה. יתרון זה מוביל רבים מהם להשתמש במסרים המידיים, לא רק ככלי לקביעת תכניות פא"פ והעברת מידע, אלא גם ככלי לתמיכה דיסקרטית מחברים או מידידים שהסיטואציה הבית-ספרית אינה מאפשרת שיח כזה אֶתָם - אם משום שנושא השיחה אינו עולה בקנה אחד עם ציפיותיהם של החברים ואם משום שבסביבה הפיזית המתבגר לא יזכה בלגיטימציה לפנות אליהם לתמיכה. עם זאת, השימוש התדיר בכלי זה על יתרונותיו השונים והתפוצה הרחבה שהוא זוכה לה הוביל מתבגרים רבים להיעזר בפרטיות שמאפשרים המסרים המידיים גם למטרות שליליות, כגון הצקות והעצמת סכסוכים.

מסרים מידיים - השלכות מעשיות

המערכת ניצבת לפני אתגר מורכב של התמודדות עם האינטראקציה המקוונת מחוץ לשעות בית הספר. כיוון שאינטראקציה זו משפיעה ישירות על הלך הרוח בכיתה, על אנשי המקצוע לקחת לידיהם את המושכות ולהוביל תכנית חינוכית שתפחית את האלימות והתלהטות הרוחות ותלמד את המתבגרים לשלוט בכעסיהם. תכנית כזאת יכולה לצאת לפועל רק לאחר שצוות בית הספר יהיה ער להשלכות של התקשורת המקוונת ולא יירתע מלהתערב גם באינטראקציות שמקורן מחוץ לשעות בית הספר.

על הצוות החינוכי לאפשר בשעות ייעודיות (כגון שעת מחנך או שיעור חינוך) שיח פתוח שיאפשר לתלמידים לחשוף אירועים מלמדים שחוו בתקשורת מקוונת באמצעות מסרים מידיים. כמו כן יש ללמד את המתבגרים על התנהלות חברתית מושכלת במרחב המקוון ועל אחריות אישית וחשיבותה במרחב הסייברספייס. חשוב להבהיר להם את ההשלכות של התנהגות משולחת רסן ולספק להם כלים לאיפוק ולהבלגה, שכן התנהגות חברתית היא התנהגות נלמדת, ומכיוון שכך - יש ליחד זמן וללמדה. לנושא זה משנה חשיבות כאשר מדובר בנוער בסיכון: לתכנים החיוביים המועברים בבית הספר יש שם לעתים חשיבות גדולה יותר מאלו המוקנים בסביבה הביתית. על הצוות הטיפולי להדריך את המתבגרים כיצד לנהוג במקרה של הצקות ואיומים שנעשים

אם כן נראה כי השימוש הרב שעושים בני הנוער במסרים מידיים נועד למעשה להשלים את האינטראקציה עם קבוצת השווים, והוא תופס מקום חשוב בחוויה של המתבגר



הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il

facebook.



רוצה להיות חבר שלי? על חברות ואלימות בקרב ילדים ובני נוער בפייסבוק

- מה קורה כאשר חברות הופכת לשאלה של אישור בפייסבוק?
- כאשר רמת המקובלות נמדדת במספר החברים בפייסבוק?
- כיצד אלימות באה לידי ביטוי ברשת והאם היא "כואבת" כמו אלימות במרחב הפיזי?
- מה תפקידה של המערכת המשפחתית והחינוכית בהתמודדות עם אירועים ברשת חברתית באינטרנט?

שאלות אלו ואחרות עולות נוכח ריבוי מקרים של אלימות בקרב ילדים ובני נוער, החל מהכיתות הנמוכות של בית הספר היסודי, ברשתות חברתיות כדוגמת פייסבוק, שם הם הופכים לבריוני רשת או, לחלופין, לקורבנות. במאמר זה תיבחן הזירה החברתית - פייסבוק - במטרה להעריך את משמעותה הן בעיני הילדים המשתמשים בה והן בעיני מערכת החינוך הניצבת אובדת עצות אל מול האלימות הגואה בה. דוגמאות שונות שזורות במאמר לצורך המחשה; אלו שאובות מתוך מקרים אותנטיים אשר הובאו לידיעת המחברת לצורך קבלת יעוץ והכוונה. במאמר נבחנות גם דרכים אפשריות להתמודדות עם תופעות שונות ברשתות חברתיות, ברמת המניעה וההתערבות.

חברות

לכל שלב התפתחותי יש דפוס מיוחד של חברות האופייני לו. חשיבות הקשרים החברתיים בחיי הפרט מתבססת עם כניסתו לבית הספר ומקבלת משמעות יתרה. אצל ילדים בני 7-8 החברות מבוססת לעתים על נוחיות וכדאיות; בגיל 10-11 החברות נבנית על מערכת נורמות משותפות; בגיל ההתבגרות נרקמת החברות סביב אמון הדדי, הבנה ואמפתיה. על פי הגדרה מילונית, חברות היא רעות, ידידות, היינן - היכרות כלשהי המייצרת קשר ערכי של מחויבות, אכפתיות, עניין בין פרטים. אפשר לשער כי בשתי ההגדרות התייחסו לחברות המבוססת על היכרות כמציאות הפיזית, אולם השימוש העולה באינטרנט ובתוך כך ברשתות חברתיות מאתגר את המושג המסורתי "חברות". אמנם ברשת החברתית התקשורת נעשית לרוב עם מכרים מן המציאות הפיזית ובבסיסה הצורך בשמירת קשר, אך שלא כבמציאות הפיזית

המוכרת, שיש בה מעגלים שונים של חברויות, ברשת החברתית תחת מושג ה"חברות" נמצאים יחדיו חברי נפש עם זרים ומכרים אקראיים עם עמיתים מזה שנים. כולם נחשפים לאותו המידע, ולכולם בדרך כלל זכויות שוות.

הרשת החברתית פייסבוק

פייסבוק (www.facebook.com) היא רשת חברתית חינוכית המאפשרת שיתוף עם כל מי שחבר בה. חברות ברשת זו מחייבת פתיחת כרטיס שבאמצעותו אפשר לאתר חברים אחרים ברשת בעלי מכנה משותף כלשהו (בדרך כלל - היכרות מוקדמת). האתר מעוצב באופן נוח ונגיש לשיתוף מידע עם כל מי שהשתמש רוצה לשתף. ככל שבעל כרטיס ירבה בפרטי מידע על אודותיו (שם מלא, מקום מגורים, שם בית הספר, תאריך לידה, יחידה בצה"ל, השתייכות לתנועת נוער, פרטי השכלה וקריריה ועוד), כך ייקל על אחרים לאתר

מירן בוניאל-נסים

ד"ר מירן בוניאל-נסים,
מרצה וחוקרת בתחום
הפסיכולוגיה של האינטרנט



הטוענים שבזכות החברות בפייסבוק איתרו מכרים מן העבר שלא יכלו לאתרם בדרך אחרת שהיא נגישה ומהירה כל כך. כמו כן היכולת להתעדכן במהירות מאפשרת לתאם אירועים, ליצור קבוצות סביב עניין משותף, להעביר מידע חיוני לסיוע ולהרעף מחמאות וחיזוקים. בעצם ברשת החברתית לכל אחד מקום שווה ואפשרות שווה לתפוס את תשומת הלב, מוקד העניינים ומושכות ההנהגה. ילדים ובני נוער מוצאים ברשת זו מקום מרכזי המשאיר אותם "בעניינים", וכך גם ילדים שאינם בלב החברה במרחב הפיזי שלהם חשים שווים ברשת החברתית.

הגולם קם על יוצרו

נראה כי בעולם הדיגיטלי שלנו ידם של הילדים על העליונה, והם לא הגיעו למעמד זה ללא עזרתם המסורה של ההורים. ההורים של ימינו מספקים את הציוד הנדרש ואת חופש הפעולה, ולעיתים קרובות פוטרים עצמם מפיקוח בתואנה שאינם מבינים בתחום המחשבים והאינטרנט. כך ילדים נכנסים לאתרים שנויים במחלוקת ללא ידיעת ההורים. הצעירים חשים בנוח מול המחשב - להתנסות באתרים וביישומים שונים ברשת,

ולחבור אליו. נוסף על כך מקובל פרסום תמונות כדי להקל על הזיהוי. בישראל (נכון לפברואר 2010) יש 2,452,140 חברים בפייסבוק, 586,620 מהם בני 13-18. האתר מחויב להגנה על קטינים המשתמשים בפייסבוק; על פי התקנון אין לפתוח כרטיס מתחת לגיל שלוש-עשרה, והאתר מתחייב למחוק כל מידע שימצא על ילדים מתחת לגיל שלוש-עשרה (<http://www.facebook.com/policy.php>). ואולם המציאות מראה כי ילדים מתחת לגיל שלוש-עשרה פותחים כרטיס בפייסבוק באמצעות זיוף גילם. יש המעידים כי עשו זאת אף בסיוע ההורים. מעניין לציין עוד כי רבים מהילדים בני פחות משלוש-עשרה יודעים שאין להם היתר להשתמש באתר, אך הם נוהרים אחר צו האופנה. לעומתם רבים מההורים אינם יודעים כלל שיש הגבלת גיל. פייסבוק בבסיסה היא רשת חברתית, ובזוהתה זו היא מקום מפגש חברתי המאפשר שמירה על קשר, תיאום מפגשים, התעדכנות, שיח ועוד. יש



המציאות מראה כי ילדים מתחת לגיל שלוש-עשרה פותחים כרטיס בפייסבוק באמצעות זיוף גילם. יש המעידים כי עשו זאת אף בסיוע ההורים

חוקים, יש זמן לכל אחד להיות עד ושותף. להלן כמה דוגמאות שכיחות לצורך המחשה, ובהמשך - דרכים להתמודדות עם התופעות הללו.

לכל חבר בפייסבוק יש כרטיס אישי ובו מרחב הנקרא "קיר" שהוא גלוי לכל חבריו של בעל הכרטיס. כל אחד יכול לכתוב על ה"קיר" שלו ועל ה"קיר" של חבריו, ואף לנהל שיחות רבות משתתפים הגלויות לעיני כול. כך לעתים מתנהלות שיחות הכוללות עלבונות, קללות וגידופים. חברים המגלים את ההתכתשות מצטרפים לחילופי הדברים וכך נוצר ריב "קולני" רב משתתפים, תופעה המכונה באינטרנט השתלהבות. התכתובת מתועדת על "קירות" כל המשתתפים בשיח וכן בדף ראשי לעדכון כל החברים, גם אלו שלא השתתפו בפועל. יש המעידים שחילופי הדברים



היום אפשר לראות הורים המאדירים את ילדם בזכות המיומנות המופלאה באינטרנט, מבלי לבחון היכן צמחה מיומנות זו ואיך ראוי להעשירה בערכים חיוביים ובכלי התנהגות נחוצים

שלכאורה הכילו קללות ודברים קשים הם חלק משפת היום-יום וללא כוונה אמתית לפגוע, אולם מאפייני השימוש באינטרנט, הממעיטים ברמזים שאינם מילוליים ומגבירים הסרת עכבות, מייצרים במקרה זה התלהמות החוצה גבולות. גם כאלו שלא היו ששים להתערב בחילופי הדברים הופכים עדים ואף יכולים להשתמש בדברים

כדי להמשיך בהקנטה במרחבים הפיזיים. ילדים ההופכים לקורבנות של חילופי דברים כאלה מתארים תחושה קשה של שחזור הכאב בכל פעם שהם נכנסים אל הכרטיס האישי שלהם ומגלים את שטף הדברים ההולך ומתעצם - החרדה שמא עוד מישהו כתב עליהם דברים, שחילופי הדברים יזלגו גם למפגש בבית הספר ועוד.

דוגמה אחרת היא סיפורו של ילד בכיתה ו' שפתח בפייסבוק קבוצה סביב זהותו המינית של ילד אחר בשכבה והזמין את כל חבריו להשתתף בקבוצה. המטרה הייתה להקניט את הילד האחר ולהניח הנחות סביב זהותו המינית, לא מתוך עניין או אכפתיות אלא מתוך החצנה ופגיעה לשמה. מנהל הקבוצה פרסם את הקבוצה בין חבריו הרבים בפייסבוק והזמין אותם לאשר חברות בקבוצה. הקבוצה מנתה מספר רב של חברים. את החברים בקבוצה אפשר לחלק לכמה סוגים, בהקבלה דומה עד מאוד לאירועים של אלימות בחצר בית הספר: יש פותח, מנהל הקבוצה (כמו אותו ילד המתחיל במכות), יש המצטרפים במטרה להלהיט את הרוחות באמירות מעליבות (כמו המעגל הראשון המעודד את הילדים המתקוטטים), ויש מי שמצטרפים לקבוצה מתוך סקרנות או ללא שיקול דעת ממשי ואינם פעילים בה (כאותם ילדים המזהים את האלימות

בעוד המבוגרים חסרים את המיומנות והביטחון הנדרשים להתנהלות דומה. אפשר לחזות כאן בהיפוך תפקידים: ההורה הוא המבקש את עזרת בנו בתפעול המחשב או באיתור מידע ברשת. חוסר הביטחון של ההורה בשימוש במחשב, מחד גיסא, והחופשיות חסרת העכבות של הצעיר באינטרנט, מאידך גיסא, מולידים לעתים מצבים שבהם ההורה נמנע מלאכוף נורמות בכל הקשור בגלישה בטוחה, שכן הוא עצמו אינו מיומן בכך (בוניאל-נסים ודאו, 2009).

היום אפשר לראות הורים המאדירים את ילדם בזכות המיומנות המופלאה באינטרנט, מבלי לבחון היכן צמחה מיומנות זו ואיך ראוי להעשירה בערכים חיוביים ובכלי התנהגות נחוצים. הילדים הופכים למלאי ביטחון באופן התנהלותם ברשת, נתונים לחטא ההיכרס הקדמון (הגאוה) - בלא כל רצון לשמוע את דעת האחר הבוגר בעולם שנחשב לעולמם. בעזרתם של המבוגרים מוצאים עצמם אותם ילדים "על עץ גבוה" בלי סולם לרדת ממנו כדי לשתף את המבוגרים באירועים של פגיעה וקורבנות. ילדים החשים שהוריהם אינם מתמצאים בתחום, ואף מתייחסים אליהם כאל גאוני מחשבים, נבוכים מכדי לפנות אליהם ולספר היכן שגו או כיצד היו קורבן. כך מצטברים להם קורבנות אשר הופקרו בכדידות של צמרת העץ בלא סיוע.

אלימות ילדים ונוער ברשתות חברתיות כדוגמת פייסבוק

מאפייני השימוש באינטרנט כוללים אנונימיות ואי-נראות. ואולם ברשת החברתית מאפיינים אלו מקבלים תפנית מסוימת: האנונימיות בטלה בשל הזיהוי של האנשים העומדים מאחורי כל כרטיס, ואי-הנראות מוחלפת בשלל תמונות מזהות שלעיתים אף חושפות יותר משהיה נחשף במפגש פנים אל פנים. נמצא שמאפייני השימוש באינטרנט קשורים בהסרת עכבות, היינו - התנהגות משוללת מעצורים שאינה מתחשבת בנורמות המקובלות, אולם זו אינה בטלה עקב הסרת האנונימיות והאי-נראות. אפשר לזהות גילויי אלימות קשים ביותר כאשר ברור מי האדם העומד מאחוריהם.

אלימות בין "חברים" אשר זהותם ידועה

שיעור ניכר בקרב הילדים ובני הנוער מחוברים לפייסבוק על בסיס יומי. אין הם מפספסים ולו עדכון אחד של חבריהם ברשת. כך שואבת האלימות את כוחה מן הקהל הפוטנציאלי. הקהל המשמש עֵד למעשי ההכפשה ולחילופי הדברים גדול וזמין - שלא כמו בהעלבה המתרחשת פנים אל פנים, שאז שומעים את הדברים רק הנוכחים במקום. במרחב הווירטואלי, שבו הדברים נותרים

באלימות באינטרנט מסוג השמצה (Denigration) שמטרתה להרוס תדמית של אדם. אָמה של אותה ילדה תיארה זאת כאונס לכל דבר. חשוב לחזור ולציין כי המעשה הנידון, לכל הדעות מעשה קיצוני ואלים, נעשה בידי ילדים צעירים עד מאוד (12). עוד מקרה בקטגוריה זו כולל התחזות ברשת (Impersonation). היות שכרטיס בפייסבוק מכיל מידע רב על בעליו - שם, תמונה, רשימת חברים - קל עד מאוד להעתיקו וליצור כרטיס חדש המכיל אותם פרטים, שכן אין הגבלה על מספר הכרטיסים לכל שם. כאשר פותח הכרטיס החדש הוא מתחזה, קשה עד מאוד לדעת זאת מבעוד מועד. אותו מתחזה פונה לאותם חברים של הילד שהוא מתחזה לו ומזמין מחדש לחבור אליו. אלו מניחים כי מדובר בחברם אשר פתח כרטיס נוסף, אולי אף אינם זוכרים אם הוא אכן נמצא בין מאות חבריהם, והם מאשרים את החברות בלי להסס. כעת אותו מתחזה פותח בשיחות עם חברים ומגדף אותם, מעליב ומסכסך ביניהם. מובן שהתלונות יגיעו במהרה אל אותו ילד שהוא קורבן ההתחזות. ילדים החל מגיל בית ספר יסודי מספרים כי תופעה זו שכיחה עד מאוד והתנהגות כזאת נעשית על ידי מכריהם בשכבה כמעשה ליצנות או על ידי זרים המנסים לחבור אליהם. התנהגות זו אופיינית ל"טרולים" כפי שהם מכונים רשת - אלו הפועלים במסווה למטרה לעורר פרובוקציה. מעניין לציין כי תופעת הטרולים בדרך כלל הציגה התנהגות כזאת בין אנשים שאינם מכירים זה את זה במציאות הפיזית, ואילו במקרה הנידון אפשר לראות את התופעה בין מכרים במסווה האנונימיות.

אלימות ילדים כלפי מבוגרים

ילדים מרגישים כי ידם על העליונה בכל המדובר באינטרנט. כיוון שכך, הם אינם מהססים להפעיל אלימות גם כלפי מבוגרים. אחת התופעות השכיחות בפייסבוק היא פתיחת קבוצות הדנות בטיבם של מורים, והמטרה אינה להלל את מערכת החינוך. קבוצות אלו מצינות את שם המורה בגלוי בקריאה "מי חושב שהוא צריך לפרוש?", "כל מי שחושב שהוא המורה הגרוע ביותר בבית ספר X" וכדומה. קבוצות אלו לעתים משלבות תמונות של המורה שצולם במהלך שיעור בלא ידיעתו, סרטונים וכדומה. שלא כבאירועים שתוארו קודם לכן, שבהם הקורבנות והמקורבנים נכחו באותה הזירה, כאן המורים אינם ערים כלל לנעשה מאחורי גבם. תופעות כאלו מתגלות לרוב "בטעות" כאשר גורם כלשהו בבית הספר, או לחלופין "אורח לא קרוא" ברחבי הפייסבוק (כמו הבן/בת של המורה, תלמיד משכבה אחרת), מתוודע אל הקבוצה ומידע את המורה בפרטים. מורים אשר נפלו קורבן לקבוצות כאלו תיארו מגוון של רגשות קשים, החל מהיעלבות

ורק צופים בה). למרות ההבדל בין המשתתפים השונים באירוע האלים, אפשר לומר שכל המעגלים משפיעים. אותו ילד שהופך קורבן למכות בחצר בית הספר יוצא בתחושה קשה נוכח ההמון שצפה בו מושפל, בלי להבחין מי עודד, מי נזעק ומי סתם בהה - מבחינתו כולם היו עדים למסע תבוסתו. כך גם במקרה של קבוצת שגאה בפייסבוק. התחושה היא שרבים עדים ושותפים להשפלה ברמות שונות. בקבוצת מיקוד של תלמידי כיתות ד'-ו' בדרום הארץ אמרו הילדים שהם מעדיפים להיות קורבן של מכות בחצר בית הספר ולא בפייסבוק, מכיוון שלאירוע אלים בחצר יש סוף במסגרת הזמן וברור כי להתנהגות כזאת אין כל לגיטימציה. לעומת זאת, אותה קבוצה בפייסבוק הופכת עדות כתובה שנשארת במשך זמן לא מוגבל (גם אם נעשים מאמצים להסיר את הקבוצה, לעתים התהליך אורך זמן רב), אין בהכרח תגובה ממשית של מערכת החינוך כלפי אותן קבוצות ושכיחותן אף מרמזת על לגיטימציה שקטה. יש ילדים המעידים כי הזירה החברתית בפייסבוק כה משמעותית עבורם עד כי הם מוכנים להיות קורבנות, העיקר שיישארו רשומים כ"חברים" ונראים ברשת החברתית, שהרי בבית הספר אפשר לזהות מיד מי משתייך לאיזו חבורה ומי החברים של מי. אותו ילד שחש שאינו מקובל בחברה יהיה בודד או מרוחק מהפעילויות המרכזיות. ואולם ברשת החברתית יש שוויון מדומה - כולם חברים. שם ביכולתו של היחיד להתעדכן בכל הנעשה, ברכילויות, במפגשים ובמסיבות, כאילו היה אחד מחבורה גדולה ושוויונית. מצב זה הופך את האלימות בפייסבוק לאלימות שקטה, היינו אלימות נסבלת - תופעה בעייתית מאוד שאין לקבלה.

אלימות בין "חברים" שזהותם אינה ידועה

בדוגמאות שהוצגו אפשר לזהות את משתפי הפעולה, אולם לעתים יש במרחב המדובר אלימות שקשה לזהות את המעורבים בה. בעת האחרונה פורסמה כתבה המתארת כיצד "בני 12 פרסמו בפייסבוק כי בת כיתתם מציעה שירותי מין... הם הפיצו תמונות הדמיה שלה בעירום ופתחו לה חשבון ברשת החברתית בו היא לכאורה מציעה שירותי מין" (גלובס, 15.3.10). במקרה זה פתיחת הכרטיס תחת שמה של אותה נערה והכנסת הפרטים המזהים שלה הובילו ישירות רק אליה. הסכנה בהתנהגות זו - החושפת אותה להטרדה, השפלה ואף סכנה פיזית ממשית - עצומה. מדובר



אין בהכרח תגובה ממשית של מערכת החינוך כלפי אותן קבוצות ושכיחותן אף מרמזת על לגיטימציה שקטה



**בקבוצת מיקוד של תלמידי
כיתות ד'-ו' בדרום הארץ אמרו
הילדים שהם מעדיפים להיות
קורבן של מכות בחצר בית
הספר ולא בפייסבוק**

מעולמם החברתי ועולם זר ומרוחק מעולמם של המבוגרים. לעתים הם מסתירים ולא מספרים את שאירע מגוון סיבות: תחושה שהאלימות באינטרנט פחותה ועל כן פחות מקובל להתלונן עליה; חשש שמבוגר ייכנס אל הזירה כדי להבין את התופעה ויבקר אותה; היעדר אמונה ביכולתו של המבוגר לסייע; מחשבה שהנעשה ברשת אינו שייך למרחב הבית-ספרי ולכן אין זה מעניינו להתערב ועוד.

המצב הקיים מחייב התייחסות ישירה והקניית כלים להתמודדות, שכן נראה כי האלימות גואה והפער הדיגיטלי נותר בעינו וקשה להכיל את כל השינויים והצרכים העולים בקרב הילדים ובני הנוער. להלן כמה כלים אפשריים למניעה ולהתמודדות עבור מערכת החינוך וההורים:

● חובה לבדוק לאילו גילים מיועדת הרשת החברתית. לדוגמה, פייסבוק מוגדרת לבני שלוש-עשרה ומעלה בלבד. עצם האפשרות לזייף את הגיל אינה הופכת פעולה זו ללגיטימית. יש רציונל בקביעת גיל מינימום לשימוש ברשת החברתית.

ועד קושי ממשי לחזור וללמד את אותם תלמידים. כולם ציינו שזו תקיפה לא הוגנת, משום שהיא נעשית במרחב שבו המורה אינו יכול ואינו יודע לגונן על עצמו.

מה אפשר לעשות? השלכות על מערכת החינוך

תופעת ההליכה עם העדר חזקה מאוד באינטרנט, בעיקר בקרב ילדים ובני נוער. מכיוון שכולם שם, הזירה החברתית המסורתית הועתקה אל המרחב הווירטואלי. בעוד המפגש פנים אל פנים מספק מגוון של רמזים, מעבה את התקשורת ומקל יותר להצביע על התנהגות אלימה, באינטרנט יש מקום רב לפרשנות ולא-הבנות, וכן דרכי מילוט לטשטוש העקבות (כגון שימוש באנונימיות כדי לא להזדהות בקשר למעשה כלשהו). מעשי הלצה שמאז ומעולם היו חלק מאינטראקציות חברתיות, בייחוד בגיל הנעורים, עוברים גם לאינטרנט - אך שם הם זוכים לחשיפה רבה המעצימה את הפגיעה ולעתים קרובות גובלת בעבירה על החוק. אין ספק - האלימות המתרחשת במרחב הווירטואלי מזמנת אתגר לא קל למערכת החינוך. הילדים רואים במרחב זה זירה בלתי נפרדת

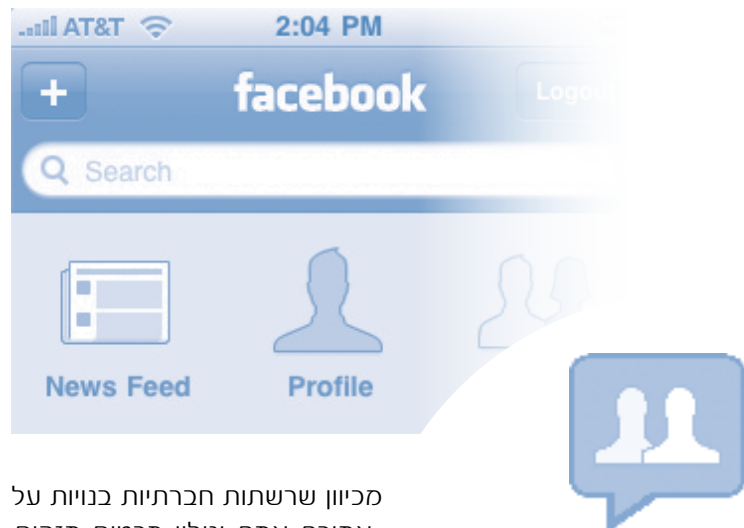
בהסכמתם אסורה בחוק. רשתות חברתיות אמנם בנויות גם על שיתוף תמונות, אך חשוב לדעת כי התמונות עשויות להגיע גם לגורמים מפוקפקים, או לחלופין לגורמי אכיפה כגון משטרה וצבא, ולכן יש לתת את הדעת על התמונות המועלות. ילדים רבים מפרסמים את התמונות מתוך הרגל. העלאת מודעותם לפגיעה אפשרית בפרטיות האחר, לכבוד הדדי ולאופן שהם עלולים להצטייר אצל גורמים אחרים המביטים בתמונות - כל אלה יעוררו בילדים תהליך חשיבה אחראי יותר טרם העלאת התמונות.

● כפי שצוין, האפשרות להתחזות ברשתות חברתית גדולה. על כן כאשר מגיעה הזמנה לחברות, רצוי להתקשר או לשלוח מסרון (SMS) לאותו חבר ולשאול אם הוא זה המבקש חברות. אם אין לנער מספר הטלפון של אותו חבר, אפשר לשלוח אליו - טרם אישורו - הודעה בפייסבוק השואלת שאלה שרק הוא יכול לדעת את התשובה עליה. זהו אמצעי זהירות המסייע לוודא כי רק חברים אכן יאושרו ולא זרים מתחזים.

● יש לבחון בזהירות את המידע הנכתב על ה"קיר" הגלוי לכול. למשל, הזמנה ליום הולדת - הכוללת ציון מועד ומקום ולעתים גם מספר טלפון, עדכון על מפגש או על הישארות בבית לבד - כל אלה עלולים להיחשף גם לעיני "חבר" בעל כוונות מפוקפקות.

● השתלחות אלימה בפייסבוק אינה לגיטימית בשום אופן. חשוב לדבר על כך עם הילדים ואף לשקול להכניס את הנושא לתקנון בית הספר בהתייחסות לאלימות ברשת. מומלץ להדפיס תכתובת פוגענית או פרטי קבוצות שגאה כעדות שתאפשר התייחסות לכל המעגלים המעורבים - לפני שמי מביניהם ימחק את השתתפותו או את דבריו ובכך יחמוק מכל עונש.

● יש לדווח על קבוצות שגאה בפייסבוק. חובה ליידע את בית הספר ואפשר להעביר את הנושא גם לטיפול המשטרה. מדובר באלימות לכל דבר המובילה לפגיעה חמורה בפרט, ואי אפשר לפטור אותה באמירה שהיא התרחשה ברשת. יש להכיר בכל המעגלים המעורבים ולטפל בכולם בהתאם. התייחסות למנהל הקבוצה בלבד אינה מספקת, ו"התחשבות" במשתתפים בקבוצה הטוענים כי לא שמו לב לתכנים שבה גם היא אינה מתקבלת. התודעות למעשה כזה מחייבת פעולה מערכתית המלמדת על אחריות חברתית, "שומרי סף", ועל השלכות האלימות ברשת. כמו כן יש ליידע את ההורים על זכותם לפעול בהקשר זה גם מחוץ לכותלי בית הספר.



המצב הקיים מחייב התייחסות ישירה והקניית כלים להתמודדות, שכן נראה כי האלימות גואה והפער הדיגיטלי נותר בעינו

מכיוון שרשתות חברתיות בנויות על אמירת אמת וגילוי פרטים מזהים, האפשרות שמידע זה יגיע אל גורמים מפוקפקים (אם בשל חוסר ידיעה של הילדים כיצד להתגונן ברשת ואם באמצעות פריצה או התחזות) יש בו סכנה ממשית. אמנם ילדים מעל גיל שלוש-עשרה אינם חסינים מפני סכנה זו, אך בשלב הראשוני יש לאפשר את החברות ברשת לאלו שגילם מתאים. אשר לילדים מעל גיל שלוש-עשרה, חשוב ללמדם להתנהל בחוכמה ובזהירות כדי למזער סיכונים פוטנציאליים.

● חובה להגדיר את רמת הפרטיות (הגדרות = הגדרת פרטיות) הניתנת ברשת החברתית. ברירת המחדל מאפשרת שכל אדם באשר הוא - חבר ושאינו חבר - יוכל לראות את הפרטים בכרטיס האישי, את התמונות, את רשימת החברים, את תוכני ה"קיר" וכדומה, לכן צריך להגדיר שרק חברים (אלו אשר אושרו כחברים) יוכלו לצפות בכרטיס על כל פרטיו.

● ילדים נוטים לאשר הצעות חברות כדי לצבור "חברים". ככל שמספר החברים גבוה יותר, רמת הפופולריות נחשבת גדולה יותר, וידוע כי ילדים עורכים ביניהם השוואות במספר החברים שצברו בפייסבוק. כדי שרק "חברים" אשר אומתו כחברים ומכרים במציאות הפיזית יוכלו לצפות במידע המתפרסם בכרטיס האישי, יש לדבר עם הילדים על משמעות המושג "חבר", מהו הרווח וההפסד, היתרון והסכנה שבאישור אנשים ללא סינון.

● חשוב להציב גבולות ברורים בקשר להעלאת תמונות לרשת החברתית. יש לדאוג שהתמונות לא תהיינה פרובוקטיביות, ושלא יכללו אנשים אחרים אשר אולי אינם מעוניינים שתמונתם תופיע ברשת. העלאת תמונות מגדילה את היכולת לגנוב זהות. העלאת תמונות של אחרים שלא

● רצוי לחזק התנהגות חיובית וחברית בפייסבוק כדי להקנות לילדים ערכים חיוביים, למשל - לפתוח קבוצה שנושאה חיובי (התנדבות, תרומה, דיון בנושא לימודי וכדומה). אפשר גם לשוחח עם הילדים, במסגרת הפורמלית או הלא-פורמלית, על נושאים הנוגעים לשימוש ברשתות חברתיות. נושאי שיחה אפשריים: מושג החברות, פרטיות, חשיפה עצמית, אלימות וירטואלית, הצגה עצמית ברשת לעומת הצגה עצמית במפגש פיזי ועוד. דרך דיונים אלו אפשר להתמודד עם תפיסות מוטעות, קיצוניות, ולחזק מידות של אחריות, בגרות וערכים חיוביים אחרים.

פרשת דרכים: שאלות אתיות

נראה שהשימוש בפייסבוק עצום בממדיו, בעיקר מתחת לגיל שלוש-עשרה, והוא מדמה מצב של רתימת העגלה לפני הסוסים. לאחר שהותר לכל הילדים להשתמש ברשת חברתית זו, בידועין או שלא בידועין, עולה השאלה איך להתמודד עם המתרחש שם ואם בכלל להתיר להם את המשך החברות ברשת. ההבנה שהחברות ברשת החברתית כה משמעותית עבור החברים בה מדגישה עד כמה מורכבת ההתייחסות למרחב זה. ילדים החברים בפייסבוק ורואים בכך זירה חברתית משמעותית, גם אם עדיין אינם בני שלוש-עשרה, אם ינותקו ממנה עשויים לחוש התערערות ממשית במצבם בחברתי. עם זאת, זו אינה סיבה מספקת לאפשר יחסי כוחות אלימים ושיתוף במידע העשוי להעמיד את הילד בסכנה.

מכאן עולה עוד שאלה: האם ראוי שמבוגר יהפוך "חבר" של הילד בפייסבוק? ישנם מורים/מבוגרים אשר מצאו בחברות עם התלמידים/הילדים בפייסבוק דרך למעקב אחר הנעשה שם. זו התנהלות בעייתית: ראשית, אין המורים/המבוגרים "חברים" של הילדים, ולגיטימי שלא ידעו הכל על המתרחש בעולם הילדים. נוסף על כך, אם המורה/המבוגר מנהל בפייסבוק כרטיס פעיל הכולל מידע עליו, הוא הפוך לזמין לכל הילדים ומייצר מפגש שעשוי להיות מביך עבורו. בכלל, צריך לנסות להבין מה המשמעות של מורה שנמצא במרחב הווירטואלי של תלמידיו: האם כעת באחריותו להיות שם לעתים קרובות כדי לדעת מה מתרחש? מה קורה אם לא התעדכן בעוד מועד באירוע אלימים שנרקם - האם עליו לשאת באחריות כבמקרה של אלימות המתרחשת בחצר בזמן שהמורה אמור להיות שם אך הוא איננו? על מה עליו להגיב ועל מה לא? יתרה מזאת, מצב זה עלול לגרום למורים שאינם מעוניינים בחברות בפייסבוק אי-נוחות כלפי תלמידיהם (אם יש להם כרטיס פעיל ואם לא). ישנם תלמידים החווים דחייה כאשר מורה בעל כרטיס בפייסבוק מסרב לאשרם כחברים. אם כן, אותו חוסר אחידות בין



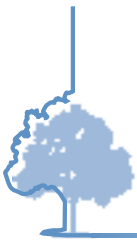
רשתות חברתיות כדוגמת פייסבוק כוח רב בחיי הילדים ובני הנוער היום. בכוחן לרומם, להעצים ולחזק - אך גם להפיל ולייסר את השותפים בהן

המורים בהקשר זה מייצר לעתים תסכולות לא קרואות וציפיות כוזבות. נראה שלרשתות חברתיות כדוגמת פייסבוק כוח רב בחיי הילדים ובני הנוער היום. בכוחן לרומם, להעצים ולחזק - אך גם להפיל ולייסר את השותפים בהן. מערכת החינוך והטיפול מחויבת לתת את דעתה על דרכים לחזק התנהגויות חיוביות ולהגיב על התנהגויות שליליות. כדי להתמודד עם אותן שאלות שהועלו כאן, חשוב לייצר שיח המגדיר גבולות, חוקים ודרכי התמודדות, כדי שהמבוגרים ידעו לא רק להגיב אלא גם לפעול בעוד מועד ובהתאם, והילדים ידעו מה מצופה מהם, מהם הגבולות ומה ההשלכות של התנהגותם. רשת פייסבוק משמשת דוגמה עכשווית אקוטית, אולם "הדבר החדש הבא" כבר בפתח - כצפוי ברשת האינטרנט המהירה בחדשנותה. ככל שהמבוגרים יקדימו וינהלו שיח מגדיר בהקשר זה, כך תהיה הפעולה עקבית ולא רק בתגובה לאותו דבר חדש המסעיר את הצעירים; כך לא יחוו המבוגרים שהם נמצאים צעד אחד מאחורי הצעירים הבקיאיים ברשת; כך יהיו מוכנים ויוכלו לשמש מודל איתן לעבודה יציבה עם הילדים ובני הנוער, ואלו יראו בהם מי שאפשר לפנות אליהם.

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il

התרבות הווירטואלית בקרב בני נוער ערבים בישראל*

בעידן שלנו האינטרנט נחשב לכלי התקשורת חשוב בקרב בני גילים שונים, ולחשיבות זו משנה תוקף בקרב בני הנוער. חשיבות זו מקורה במה שהכלי הזה יכול לספק בתחומי עניין רבים, כגון מידע וידע זמין, אפשרות להתקשר בזמן אמת, להפיץ ולחלוק מחשבות ואמונות ועוד. מחקרים רבים מציינים שבני הנוער הם אלה המרבים ביותר להשתמש בשירותי רשת האינטרנט. שכבת גיל זו מתאפיינת יותר משכבות גיל אחרות בהיותה הרפתקנית, סקרנית, מורדת חברתית וגם מצליחה טוב יותר מהמבוגרים (הן מבחינת המהירות והן מבחינת הנכונות) לקלוט את ההתפתחות הטכנולוגיות ולהשתלב בה. בחברה הערבית מתנהל בעת האחרונה דיון ער על מידת השימוש המושכל של בני הנוער בכלי העומד היום לרשות רובם. יש טוענים שדווקא בכלי זה יש עבור בני גיל הנעורים אתגר של כניסה לעולם הגדול, ואחרים טוענים שבכלי יש, דווקא בגיל ההתבגרות, משום פיתוי לשימוש לא מושכל שיש לו השלכות שליליות על תפקודם החברתי של מתבגרים אלה.



ד"ר ח'אלד אבו-עסבה

עקב צמצום הפערים המגדריים הפנים-חברתיים. לדעת אבו-עסבה (1999), החברה הערבית בישראל חווה שינויים חברתיים ותרבותיים, ושינויים אלה אינם פוסחים גם על בני הנוער - אלא שהם נמצאים במרכזם. כפי שהוא טוען, תהליך זה אינו קל והוא גורם למשבר במערכת הערכים שהיא כה חשובה לאוכלוסייה המסורתית. אחד מסימני המשבר הוא הקיטוב הערכי המאפיין את החברה הערבית היום: מצד אחד ניצבים מי שלא אימצו את ערכי המודרניזציה, ומולם ניצבים מי שרכשו השכלה ובחרו לאמץ לעצמם ובסביבתם את הגישה האינדיווידואליסטית. קוטביות זו יוצרת קונפליקט פנימי חריף, ובני הנוער במרכזו (על מצבם של בני נוער ערבים בתחומי עניין שונים).

הגלישה באינטרנט מזמנת לבני הנוער הערבים מפגש בין-תרבותי. מפגש זה עדיין לא זכה לדיון מספיק במחקר החברתי, ובכלל זה במחקר החינוכי. גם השלכותיו של מפגש זה, הן מבחינה ערכית והן מבחינה התנהגותית, עדיין לא נדונו לעומק.

בקרב חוקרי החברה הערבית בישראל יש הסכמה שחברה זו חווה תהליכים של שינוי חברתי ותרבותי עמוק. ואולם עדיין אין ספרות מחקרית העוסקת בשינויים האלה בהקשר של העידן הגלובלי.

חשוב לציין שהנוער הערבי בישראל נחשף לתרבות המערב במידה רבה יותר מנוער ערבי במדינות ערב. חשיפה זו באה לידי ביטוי הן כמגע הישיר עם קבוצת הרוב היהודית והן כמגע

לחקר מידת השימוש באינטרנט והשפעתו על שכבת בני הנוער (התבגרות מוקדמת) נודעת חשיבות רבה בשל השימוש הרב שנעשה בו - מבחינת זמן. בחקר התחום הזה יש כדי לפקוח את עינינו להבין את עולמם החברתי של בני הנוער ואת חוויותיהם.

בני הנוער הערבים בישראל בקונטקסט החברתי

אוכלוסיית בני הנוער בחברה הערבית בישראל היא פלח נכבד בחברה זו. לפי נתוני הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה, בשנת 2007 מנתה קבוצת בני הנוער (בני 12 עד 18) 218,800 נפש (כ-15.3% מכלל האוכלוסייה הערבית בישראל). לשם השוואה, השיעור המקביל של בני נוער באוכלוסייה היהודית היה 10.7% בלבד (583,100 נפש).

חשיבות העיסוק בשכבת בני הנוער הערבים נובעת משיעורם הגבוה ומהיותם מרכיב מרכזי בחיי החברה הערבית, וכן בשל פער הדורות המתרחב בין הורים לבנים בחברה זו. עוד גורם שלדעתנו חשוב לחקור ולדון בו הוא השינוי שחל במעמדה של הבת הערבייה בשנים האחרונות. לשינוי זה יש השלכות מרחיקות לכת על מבנה המשפחה הערבית העתידית ככלל הקשור ליחסי הכוחות בה

* הממצאים שהבאנו בחיבור זה חלקיים - מתוך מחקר רחב יותר שעדיין לא פורסם.

ד"ר ח'אלד אבו-עסבה,

מנהל מכון מסאר למחקר, תכנון וייעוץ חברתי, מרצה בכיר במכללת בית ברל ובמכללת אלקאסמי, חוקר בכיר במכון ון-ליר, ירושלים.



עקיף עם התרבות המערבית באמצעות תקשורת ההמונים, ובכלל זה הגלישה המוגברת באינטרנט בשנים האחרונות. כפי שציינו, בחשיפה זו יש כדי לגרום למשבר דורי וגם לעורר דילמות ערכיות בקרב הקולקטיב הערבי. הדילמות קשורות ליחס למודרנה, ובכלל זה קוד הלבוש, אוריינטציית הזמן, מעמד היחיד במשפחה, היחס לסמכות, היחס לדת, יחסי הורים-ילדים, אתוס האחדות והסולידריות המשפחתית ועוד.

לדעת למיש וליבס (1999), מצפים מהתקשורת שהיא תסגור פערים - בין בנים לבנות, בין אוכלוסיות בעלות יכולות לאוכלוסיות מעוטות, יכולות, בין קבוצות אתניות שונות, בין מיעוטים לקבוצות רוב, בין פריפריה גאוגרפית למרכז גאוגרפי. טענה זו מניחה כי חשיפה וזמינות שווה מוליכות לשוויון, הן בניצול מושכל והן בניצול לא מושכל של הכלי. המתנגדים לדעה זו

מניחים שאין בחשיפה ובזמינות שווה שום הבטחה שהשימוש יהיה בין הקבוצות או בין היחידים, ולכן טענת השוויון אינה עומדת במבחן המציאות. במסגרת ההתעניינות ההולכת וגוברת בכל הקשור בשימוש באינטרנט בקרב האוכלוסייה הערבית בכלל ובקרב בני הנוער הערבים בפרט, נביא להלן ממצאי מחקר אזורי שהשתתפו בו 320 תלמידים בני 13-18

הגלישה באינטרנט מזמנת לבני הנוער הערבים מפגש בין-תרבותי. מפגש זה עדיין לא זכה לדיון מספיק במחקר החברתי, ובכלל זה במחקר החינוכי. גם השלכותיו של מפגש זה, הן מבחינה ערכית והן מבחינה התנהגותית, עדיין לא נדונו לעומק

מאזור המשולש. בחירת אזור גאוגרפי זה נעשתה בשל קרבתם של יישובי המשולש למרכז הארץ ובשל המגע הישיר והאינטנסיבי עם האוכלוסייה היהודית. ההנחה היא שנתונים אלה מאפשרים לתלמידים היחשפות יתר לתרבות היהודית-המערבית. ואכן המחקר שלפנינו אינו מדגם מייצג של כלל האוכלוסייה הערבית בארץ אלא של אזור אחד בלבד (נזכיר שבאזור זה חיים כ-30% מאוכלוסיית הערבית של מדינת ישראל). ראוי לציין שהשאלון ניתן לבני הנוער שהם תלמידי בתי ספר תיכוניים (וכך אנו מקבלים מידע מבני נוער נורמטיביים ולא מבני נוער נושרים). לצורך המחקר חובר שאלון מיוחד הבודק את מאפייני השימוש באינטרנט בקרב התלמידים הערבים. אין בכוונתנו להציג כאן את כלל השאלות והממצאים של המחקר - אלה יתפרסמו בהמשך; נסתפק בהצגתן של חמש שאלות שהתשובות עליהן יספקו לקורא מידע בסיסי על מאפייני השימוש באינטרנט בקרב אוכלוסיית בני הנוער הערבים.



לדילמות הערכיות הללו יש השפעה הן ברמת הפרט והמשפחה והן ברמת הקהילה וקובעי מדיניות החינוך שלה. מערכת החינוך, שמתפקידה לדאוג לחברות התלמידים בחברה ולתמוך בגיבוש הזהות הקולקטיבית שלהם (אבו-עסכה, 2007), עומדת אף היא בצומת תרבויות המחייב אותה לחשיבה מחודשת על הערכים והנורמות של שכבת גיל זו בחברה הערבית.

לאור התיאור התמציתי של תמונת המצב, ננסה בחיבור קצר זה להציג כמה עובדות ומאפיינים הקשורים בשימוש באינטרנט בקרב בני הנוער הערבים בני 15-18.

נציין תחילה כי חקר השימוש באינטרנט בקרב האוכלוסייה הערבית בכלל ובקרב בני הנוער בפרט חדש יחסית, וההתעניינות בנושא החלה רק בעשור האחרון. ההתעניינות בתופעה זו, בייחוד בקרב בני הנוער, קשורה לחשיבותו של המחקר הסוציולוגי והחינוכי בתחום זה ולרצון להבין את ההבניה החברתית המתחדשת של שכבת גיל זו בהשוואה לשכבת המבוגרים. אפשר לשער שיש השפעה גם לשיח הציבורי הער על התרחבות השימוש באינטרנט בקרב ילדים ובני נוער - כלי שהוריהם אינם מיטיבים להשתמש בו כמוהם ושלרבים מההורים אין יכולת לשלוט בשימוש של ילדיהם בו.

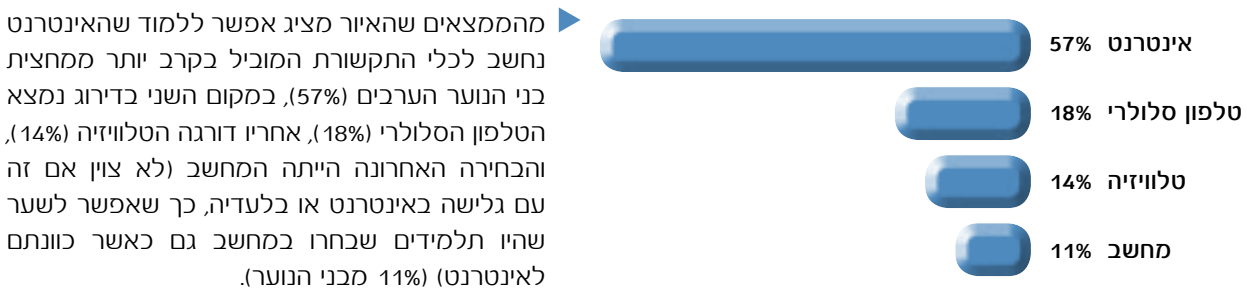
יש הטוענים שצריך לראות בשימוש באינטרנט את החיוב ולא את השלילה. לטענתם של המצדדים בשימוש, דווקא הנגישות השוויונית של כלל האוכלוסייה לטכנולוגיה, יש בה כדי לצמצם פערים בין קבוצות וגם בין יחידים בתוך הקבוצות.

ואלה השאלות:

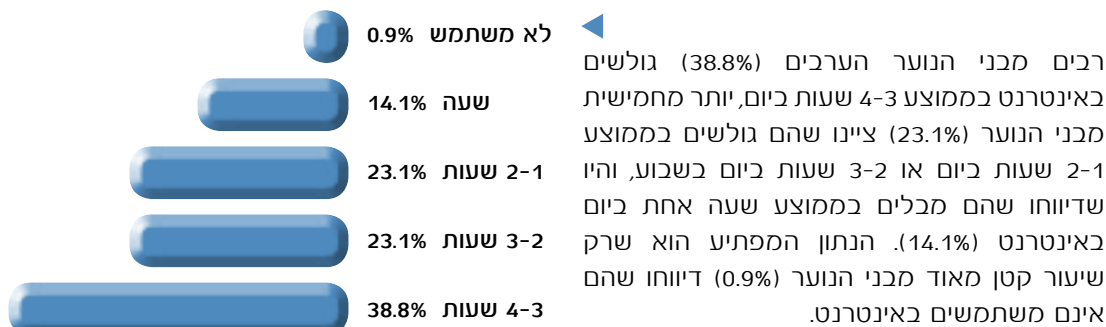
1. מהו כלי התקשורת המועדף בקרב התלמידים
2. מהו ממוצע שעות השימוש באינטרנט
3. מהי שפת הגלישה שהתלמידים מעדיפים
4. מהם אתרי האינטרנט שהתלמידים נוהגים לגלוש בהם
5. מהי תדירות השימוש באינטרנט בפעולות אלה: צ'ט, מייל, עזרה בפתרון מטלות לימודים, חיפוש מידע, משחקים והורדת קבצים

שימוש באינטרנט בקרב בני הנוער הערבים*

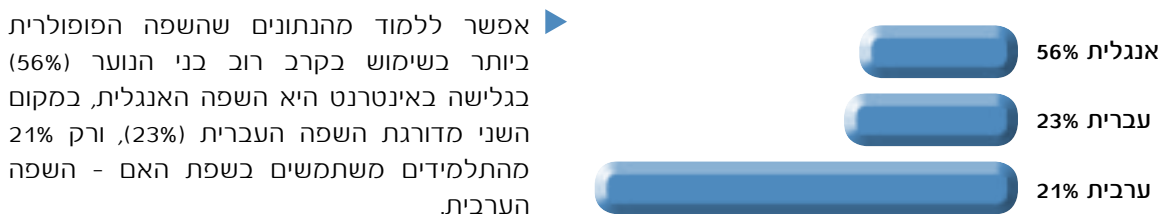
איור 1: כלי התקשורת המועדף בקרב בני הנוער הערבים



איור 2: ממוצע שעות השימוש באינטרנט בקרב בני נוער



איור 3: השפה המשמשת את בני הנוער בגלישה באינטרנט

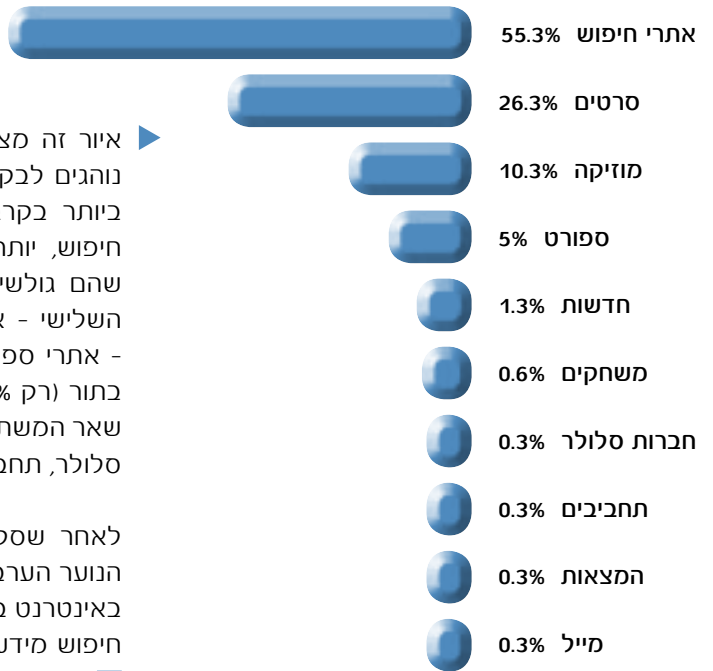


* הנתונים לקוחים מתוך מאמרם של אבו-עסבה, ח'אלד ואבו נסרה, מוחמד (טרם פורסם): התרבות הווירטואלית בקרב בני הנוער הערבי בישראל: תיאור תמונת מצב.

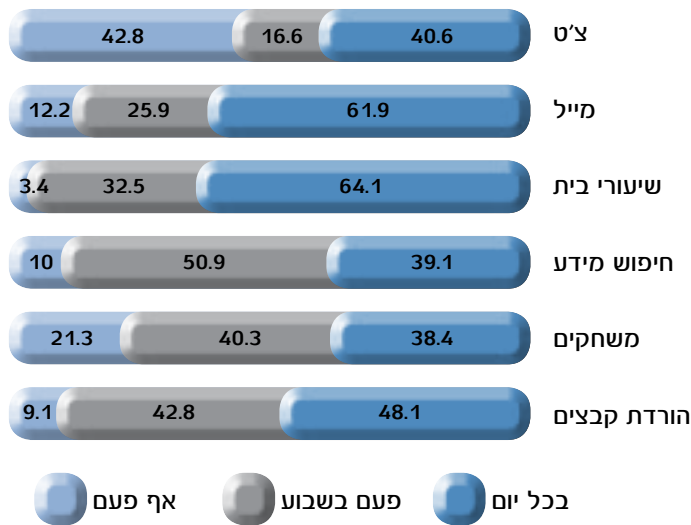
איור 4: אתרי האינטרנט שבני הנוער גולשים בהם

איור זה מציג את האתרים שבני הנוער הערבים נוהגים לבקר בהם. מהמחקר עולה שהפופולריים ביותר בקרב רוב בני הנוער (55.3%) הם אתרי חיפוש, יותר מרבע מבני הנוער (26.3%) דיווחו שהם גולשים באתרים לצפייה בסרטים, במקום השלישי - אתרי מוזיקה (10.3%), במקום הרביעי - אתרי ספורט (כ-5%), אתרי חדשות הם הבאים בתור (רק 1.3%), ואחריהם אתרי משחקים (0.6%). שאר המשתתפים (0.3%) התחלקו בין אתרי חברות סלולר, תחביבים, המצאות ומייל (מייל פתוח).

לאחר שסקרנו את האתרים שבהם נוהגים בני הנוער הערבים לגלוש, נבדוק את תדירות השימוש באינטרנט בפעילויות שונות: צ'ט, מייל, שיעורי בית, חיפוש מידע, משחקים והורדת קבצים.



איור 5: תדירות השימוש של בני הנוער באינטרנט בפעילויות נבחרות



ממצאי המחקר עולה ש-42.8% מבני הנוער הגולשים באינטרנט אינם גולשים בצ'ט כלל, 40.6% מהם גולשים בצ'ט בכל יום וכ-16.6% ציינו שהם גולשים בתדירות נמוכה יותר - פעם בשבוע. הממצאים מלמדים גם על שימוש גבוה מאוד - 61.9% - במייל על בסיס יומי, 15.9% צורכים את השירות על בסיס שבועי, ורק 12.2% אינם משתמשים בכלי זה.

אשר לתדירות השימוש באינטרנט למטרת שיעורי בית, כמעט שני שלישים מבני הנוער - 64.1% - משתמשים באינטרנט בכל יום למטרה זו, 32.5% מהם משתמשים בו פעם בשבוע, ורק 3.4% מבני הנוער דיווחו שהם אינם משתמשים בו כלל למטרה זו.

אשר לאתרי חיפוש מידע, 60.9% מבני הנוער ציינו שהם מבקרים באתרים אלה בכל שבוע, יותר משליש מהם דיווחו שהם מבקרים באתרים אלה בכל יום, ורק 10% מהם אינם מבקרים באתרים אלו כלל.

אשר לתדירות הגלישה באתרי המשחקים, מהמחקר עולה שרוב בני הנוער - 40.3% - מבקרים באתרים אלה פעם בשבוע, 38.4% מהם מבקרים באתרים אלה בכל יום, ו-21.3% מבני הנוער אינם מבקרים באתרי המשחקים.

עוד עולה מהמחקר ש-48.1% מבני הנוער מבקרים בכל יום באתרים להורדת קבצים, 42.8% מהם מבקרים באתרים אלה בכל שבוע, והשאר - 9.1% - כלל אינם מבקרים באתרים הללו.

ממצאי המחקר עולה שהאינטרנט היה לכלי שימושי, חלק בלתי נפרד מחייהם והווייתם של בני הנוער הערבים. נתון זה מצביע על ממדי חשיפתם של בני הנוער הערבים לטכנולוגיה שהפכה להיות זמינה עבורם ועל השימוש הגובר בה. מעניין יהיה לבדוק באיזו מידה המבוגרים (ההורים) בחברה הערבית משתמשים בכלי זה. בדיקה כזאת תאפשר לעמוד על הפער הבין-דורי ההולך ומתרחב בחברה הערבית, על השינויים

המפגש באינטרנט, רחוק מעיני המבוגרים, מקשה על החברה לפקח על התנהגותם האישית והקבוצתית של בני הנוער, ובכלל זה הכנות שבדרך כלל נתונות לפיקוח מוגבר בחברה מסורתית ושמרנית. חשוב לציין שבני הנוער הערבים מבליים את רוב זמנם הפנוי באינטרנט גם כשל המחסור במסגרות פנאי ובפעילויות לא פורמליות ביישובים הערביים.

אנו טוענים שהשימוש ההולך וגובר באינטרנט בקרב בני הנוער הערבים יוצר שני עולמות נפרדים בתוך חברה שאפשר להגדירה חברה קולקטיביסטית - עולמם של בני הנוער ועולמם של ההורים. ההורים ברובם אוחזים בתפיסת עולם ובערכים של החברה הערבית המסורתית והשמרנית, ובני הנוער צועדים לעבר העולם המערבי המודרני האינדיווידואליסטי. בני הנוער מאמצים את הרעיונות של עולם מערבי זה - גם אם בסתר בשלב זה.

האינטרנט כעולם תוכן משפיע על גיבוש הזהות העצמית של בני הנוער הערבים ועל ההבניה החברתית שלהם באמצעות המפגש בין שני העולמות - המסורתי והמערבי. מציאות זו יש בה כדי לזרז תהליכי שינוי חברתיים ותרבותיים בחברה הערבית המסורתית, ובכוחה גם להביא לידי קרע בין בני הנוער לחברת הבוגרים. הדברים נוגעים בעיקר לפער הבין-דורי בין הורים לבנים וגם בין מורים לתלמידים. הקרע חריף יותר ככל שהחברה מסורתית ושמרנית יותר, כפי שאפשר לאפיין את החברה הערבית בישראל.

זאת ועוד: השימוש באינטרנט ובטכנולוגיות מתקדמות אחרות יוצר פערים דיגיטליים עמוקים בין הילדים להורים ובין התלמידים למחנכיהם, שהרי רוב ההורים והמורים הערבים אינם משתמשים באינטרנט במידה שהצעירים משתמשים בו. פער זה מקשה על הבוגרים להשגיח על ילדיהם ומאפשר חופש פעולה לילדים. הגלישה הגוברת של בני הנוער הערבים באינטרנט, כפי שהיא באה לידי ביטוי בנתונים שהובאו, שינתה למעשה הן את מעמדה של הסמכות המחנכת והן את ההיררכייה הברורה שבה הבוגרים (הורים ומחנכים) הם מקור הידע והמידע. גלישת בני הנוער גורמת גם מבוכה בקרב המבוגרים שאינם מצליחים להדביק את שליטתם של בני הנוער בטכנולוגיית המידע.

אחד האתגרים הניצבים לפני הבוגרים כדי שיוכלו להוסיף להיות מקור לסמכות חינוכית הוא צמצום הפער בינם לבין בני הנוער בכל הקשור לשימוש בטכנולוגיה מתקדמת.

הצפי הוא שגלישת בני הנוער תלך ותעמיק במרוצת הזמן, ולנוכח צפי זה חשוב לבחון, לדעתנו, כיצד ישפיע הדבר על מערכת היחסים בין הורים לילדים במשפחה ועל התהליך החינוכי ויחסי מחנך-תלמיד במערכת החינוך.



החברתיים והתרבותיים המתחוללים בה, ועל המשברים שגורמים פערים אלה וכן פערים בתוך קבוצת המבוגרים.

התמונה המתקבלת ממצאי המחקר מראה שבני הנוער משתמשים באינטרנט למטרות מגוונות, כגון חיפוש מידע בתחומים שונים, למידה, התקשרות עם אחרים, בניית קשרים חברתיים ושימורם.

השימוש באינטרנט גובר בשל יכולתם של האנשים לפעול באנונימיות - בלא חשיפה של זהותם ובייחוד בלא פיקוחם של המבוגרים. יכולת זו, לתקשר באינטרנט בלי קשר עין עם האחרים, מאפשרת לפרט לבטא את עצמו מתוך התנתקות מהמציאות ומההגבלות הכרוכות בה. האינטרנט מאפשר לגולשים לבטא בחופשיות רעיונות ורגשות, נוסף על האפשרות לדון בנושאים רגישים שלא מקובל לדון בהם בגלוי - בייחוד בקרב בני נוער בגיל ההתבגרות.

האינטרנט מהווה עבור בני הנוער סביבה שבה הם משוחררים יחסית מההגבלות החברתיות של החברה הקולקטיביסטית, כפי שהם משוחררים, ברוב המקרים, מפיקוחם של ההורים בשעת הגלישה.

פנייתם של בני הנוער הערבים אל סביבת האינטרנט משלבת בין שני עולמות - העולם המודרני והדינמי שהם נחשפים אליו באמצעות האינטרנט והעולם הקולקטיביסטי המסורתי שעדיין מאפיין את החברה הערבית בישראל. שילוב זה מזמן לעתים קונפליקט פנימי בקרב בני הנוער, אולם עדיין אי אפשר לדבר על שבירת כלים מצדם; הם מצליחים לתמרן בין עולמות אלה. מעניין לבחון את השוני בין שני המינים באופן השימוש באינטרנט, לנוכח פיקוח היתר של המבוגרים על הכנות.

הממצאים שהתקבלו הולמים ומחזקים את ממצאיהם וטענותיהם של בוניאל-נסים ודאו (2009) ושל גנאים, רפאלי ועזאזה (2009).

האינטרנט מאפשר מפגש שאינו חשוף בין שני המינים, מפגש שבגלוי כמעט שאינו מתקיים.

ממצאי המחקר עולה שהאינטרנט היה לכלי שימושי, חלק בלתי נפרד מחייהם והווייתם של בני הנוער הערבים

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il

קבוצת תמיכה מקוונת להורים לילדים חולי סרטן*

קבוצת תמיכה מבוססת על קבוצות עמיתים אשר להם גורם מצוקה דומה, ותפקידן להציע תמיכה חברתית הדדית מתמשכת. מחקרים מלמדים על התרומה של קבוצות תמיכה לרווחתם של המשתתפים. לדוגמה, הערכות על פעילותן של קבוצות להורים לילדים חולים מצביעות על תרומתן המשמעותית להתמודדות עם מחלה. למרות הפופולריות והצלחה של קבוצות תמיכה, הן אינן נעדרות בעיות ומגבלות. בבעיות הנפוצות ניתן לציין את אלה:

- א. מגורים באזורים מבודדים או רחוקים ממרכזי אוכלוסין מקשים להשתתף בקבוצות תמיכה בשל זמן הנסיעה הנדרש וחוסר במספר מספיק של משתתפים להקמת קבוצה מקומית;
- ב. הוצאות כספיות הכרוכות בהשתתפות בקבוצה, כגון מחיר נסיעה או חנייה או תשלום עבור השגחה על הילדים. כמובן, גורם זה רלוונטי בעיקר לאנשים מעוטי הכנסה;
- ג. מגבלות פיזיות הנובעות מנכות, מחלה או גיל בקרב אנשים רבים שהיו מעוניינים להשתתף בקבוצת תמיכה;
- ד. קושי של אנשים רבים לחשוף מידע אישי במפגש פנים אל פנים עם אנשים אחרים, זרים, בשל חשש לפגיעה בסודיות, בשל הרצון לשמור על אנונימיות והחשש מהכתמה וחשיפה הכרוכות בעצם ההשתתפות בקבוצה. בעיות אלו הובילו, בין היתר, לפריחתן של קבוצות תמיכה מקוונות.



קבוצות תמיכה מקוונות

בשנים האחרונות הפכה רשת האינטרנט למדיום שדרכו אפשר לקבל תמיכה נפשית באמצעות קבוצות מקוונות (online). קבוצות תמיכה מקוונות פועלות בהנחיית איש מקצוע מתחום בריאות הנפש, ומקצתן קבוצות לעזרה עצמית. יש קבוצות סגורות שאפשר להיכנס אליהן אך ורק לאחר תהליך הרשמה, ויש קבוצות הפתוחות לכול. קבוצות פנים אל פנים וקבוצות תמיכה מקוונות מספקות למשתתפים תמיכה, עידוד ומידע. עם זאת, יש ביניהן כמה הבדלים, כמותיים ואיכותיים: **תהליכים קבוצתיים:** "גורמים טיפוליים" המאפיינים תהליכים קבוצתיים בקבוצות פנים אל פנים (כגון לכידות קבוצתית, קתרזיס) מתקיימים גם בקבוצות מקוונות. למעשה, בשל האנונימיות המאפיינת את האינטרנט, בקבוצות מקוונות יש החשה של תהליכים קבוצתיים "רגילים", והמשתתפים יוצרים מהר מאוד קשר ותחושה של קרבה. **פתיחות וחשיפה עצמית:** בקבוצות "רגילות" עלולה להתעורר חרדה רבה, בעיקר במפגש הראשון.

החרדה נובעת בעיקר משאלות הנוגעות למידת הקבלה של המשתתף בקבוצה. בחסות האנונימיות בקבוצה המשתתפים חשים כי אינם צריכים לסכן את עצמם. לטענתו של ברק (2006), כאשר אנשים אינם מזוהים על ידי חברי הקבוצה, הם נוטים יותר לפתיחות ולחשיפה עצמית. בקבוצה מקוונת יש יותר תחושות של חיבה וקבלה של הזולת בקבוצה, יש יותר פתיחות והתגברות על חרדה והתביישות, ירידה בתחושה של בדידות ועלייה ברמת הקשרים הבין-אישיים.

חוזת: תהליך יצירת החוזה בקבוצות מקוונות שונה מזה שבקבוצות פנים אל פנים. לרוב, כל משתתף הנרשם לקבוצה מקבל אוטומטית מכתב ברכה המפרט את התכנים ודורש עמידה בכמה כללים בסיסיים. הכללים קשורים יותר לשימוש באינטרנט, כגון הימנעות מביצוע פעילות לא חוקית או הימנעות משימוש בקבוצה לצרכים מסחריים. כמו כן מצוינים נושאים אפשריים לדיון ומזכר הצורך להקפיד על סודיות מקצועית בדיונים.

* מבוסס על ממצאי מחקר אשר בדק קבוצת תמיכה מקוונת להורים לילדים חולי סרטן שפעלה במסגרת האתר YNET בהנחייתה של כותבת המאמר ועורכת המחקר, יולי 2004.

קרן מור-רוזנברג

קרן מור-רוזנברג, MSW,
מנהלת תוכניות קידום
בריאות-אשלים.

סוגי התמיכה שנבדקו היו תמיכה אינפורמטיבית - מתן מידע בנושאים שונים, ייעוץ והכוונה; תמיכה אינסטרומנטלית - מתן עזרה חומרית ואספקת שירותים נחוצים; תמיכה רגשית - אמפתיה, דאגה, התעניינות, עידוד, הקשבה, אהבה וביטחון, ותמיכה חברתית (Companionship) - הגברת תחושת ההשתייכות של האדם. כמו כן נבדקו ממדים של מתן תמיכה ובקשת תמיכה.

שלבי המחלה שנבדקו במחקר היו שלב אבחון המחלה - המאופיין בהלם ובהתארגנות ראשונית; שלב מהלך הטיפולים השוטף - המאופיין בהסתגלות למציאות החדשה; שלב סיום הטיפולים / רמיסיה - החלמה מהמחלה וחזרה לשגרה; שלב חזרת המחלה - שלב הייאוש; השלב הטרימינלי - תהליך הגסיסה, ושלב האובדן - לאחר מות הילד. נמצא כי כמחצית מהמשתתפים משתייכים לשלב המחלה הפעילה, וכשליש מהם לשלב הרמיסיה. מבין ההודעות העוסקות בתמיכה, יותר מרבע עוסקות בתמיכה חברתית - סוג התמיכה השכיח ביותר. סוג התמיכה האינסטרומנטלית היה בשכיחות הנמוכה ביותר בהודעות שנבדקו. כמחצית מההודעות עוסקות במתן תמיכה וכחמישית מהן עוסקות בקבלת תמיכה. להלן דוגמאות להודעות אשר פורסמו בפורום בהתאם לשלב המחלה ובהתאם לסוג התמיכה:

שלב אבחון המחלה

ההשערה הייתה שמידת העיסוק בתמיכה אינפורמטיבית תהיה גבוהה יותר בקרב הורים בשלב אבחון המחלה של ילדם והתבססה על ההנחה שהורים הנכנסים לפורום בשלב האבחנה נוטים לשאול שאלות הנוגעות לסוג האבחנה, לטיפולים ועוד.

השתתפות סמויה לעומת השתתפות פעילה: אחת התופעות הבולטות בקבוצות תמיכה מקוונות מכונה השתתפות סמויה (Lurking), כלומר - קריאת המסרים בלי השתתפות פעילה. המשתתפים הפעילים אינם יכולים לדעת על כל אותם "סמויים". לעומת זאת, קבוצות פנים אל פנים מבקשות מידה מסוימת של שיתוף פעולה. חוקרים מציינים כי אנשים ביישנים או החוששים מסיבה מסוימת יעדיפו בתחילה להשתתף בגדר "סמויים", ורק לאחר שהם מבינים את הנורמות והסגנון של הקבוצה הם עוברים להשתתפות פעילה.

עזיבת הקבוצה: בקבוצה מקוונת אפשר לעזוב את הקבוצה באינטרנט מבלי שהחברים ידעו על כך. בקבוצה "רגילה" אי אפשר לעזוב מבלי שהדבר יזוהה באופן ברור בקבוצה.

מין המשתתפים: מחקרים מראים כי גברים משתתפים בקבוצות מקוונות יותר מבקבוצות פנים אל פנים. הנוחות שבשימוש במחשב, בשילוב עם טכנולוגיה והאפשרות לאנונימיות, מעודדת גברים להיכנס בחופשיות רבה יותר.

כתיבה לעומת דיבור: בקבוצות פנים אל פנים אמצעי התקשורת הוא דיבור. בקבוצות מקוונות, לעומת זאת, אמצעי התקשורת היחיד הוא כתיבה. ידוע כי לכתיבה ערך טיפולי חשוב. כתיבה היא תהליך של עיצוב חשיבה - גיבוש ופיסול של רעיונות, מסרים ומשמעותיות. בתהליך זה משכין הכותב סדר, בהירות והיגיון בעולמו הרוחני, מפתח תובנה ובונה ידע חדש.

קבוצת תמיכה מקוונת להורים לילדים חולי סרטן

מחלה ממארת של ילד יוצרת מצב של חוסר בהירות וחוסר ודאות בחיי הוריו. מרגע שמתעורר החשד והילד עובר תהליך של אבחון, חיי המשפחה מופרעים. המצב החדש דורש מילוי תפקידים ומשימות וקבלת החלטות מהסוג שאיש מבני המשפחה לא התנסה בו. הקושי הנפשי והפיזי מוביל הורים מסוימים, בשלבים שונים של המחלה, להסתייע בקבוצת תמיכה פנים אל פנים או בקבוצות מקוונות או בשני הסוגים.

בשנת 2004 הוקמה קבוצת התמיכה ב-YNET כדי לתת מענה להורים אלו. בשנה היא הייתה זו קבוצת התמיכה המקוונת היחידה בארץ שיועדה לתמיכה ספציפית בהורים לילדים חולי סרטן. פעילות הקבוצה לוותה במחקר שמטרתו הייתה לבדוק אם יש קשר בין סוגי התמיכה ודפוסי מתן תמיכה וקבלתה, כפי שהם באים לידי ביטוי בהודעות בפורום, לבין שלב המחלה של הילד.

דווקא המדיה, הנגישה ונוחה להם יותר ממקורות תמיכה אחרים (כדוגמת קבוצות תמיכה פנים אל פנים), "מזמינה" אותם להיכנס ולהשתתף



נושא: דילמה.

לילד המקסים שלי גילו סרטן לימפומה לפני שבועיים. הרופאים אומרים שנצטרך 2 קורסים של טיפולים ושהמחלה שלו נחשבת ל"טובה" לעומת המחלות האחרות... היום התחלנו לקבל את הטיפול הראשון. אני ובעלי החלטנו בהחלטה משותפת לשמור על השגרה כמה שאפשר ולשדר לילדים רוח חיובית. רציתי להתייעץ עימכם בשאלה האם להקפיד עם הילד על השלמת החומר והכנת שיעורי הבית או להניח לו?... בני לא אוהב ללמוד (בלשון המעטה) וסובל מליקויי למידה חמורים! כך שגם ככה המצב די קשה... מה דעתכם?

שלב הרמיסיה

ילדיהם של קרוב לשליש מהמשתתפים משתייכים לשלב זה. היה אפשר לצפות לשיעור קטן יותר של משתתפים, מכיוון שזה השלב שבו הילד והוריו מגיעים לבית החולים אך ורק לצורך בדיקות מעקב.

לכאורה בתקופה זו יש אפשרות לחזור לשגרת החיים שקדמה למחלה ולהיפרד מקבוצת ההשתייכות "הורים לילד חולה סרטן", ומהתייג שלעיתים נלווה אליה. ואולם בקרב המשתתפים בפורום יש הורים שילדיהם החלימו לפני יותר מחמש שנים (מספר השנים שלאחריהן מקובל לומר שהילד החלים לגמרי מהמחלה) או שסיימו את תקופת הטיפול התחזוקתי (maintenance) (לרוב כשנתיים) - ובכל זאת הם מקפידים להיכנס לפורום לעיתים מזומנות. אפשר לייחס זאת לחותם רב העוצמה שמותירה המחלה בהורים גם שנים לאחר שהילד החלים. הורים בפורום מדווחים כי השלכותיה של המחלה רבות מכדי "לשכוח" ולחזור לחיים שקדמו לה. אותם הורים לעולם מגדירים את עצמם "הורים לילד חולה סרטן". בקרב רבים מהם מקנן חשש תמידי מהישנות המחלה. כל מחוש גופני, ולו הקל ביותר, מעורר את חרדתם. הסביבה הקרובה אינה מסוגלת להבין את החרדה הגדולה המלווה את אותם הורים, ומכאן הצורך להיות שותפים בפורום המאפשר מפגש עם הורים אחרים המתמודדים עם מצוקה דומה. הצורך העיקרי בשלב זה הוא עיסוק בתמיכה רגשית. להלן דוגמאות של ציטוטים מהפורום העוסקים בתמיכה רגשית:

הסביבה הקרובה אינה מסוגלת להבין את החרדה הגדולה המלווה את אותם הורים, ומכאן הצורך להיות שותפים בפורום המאפשר מפגש עם הורים אחרים המתמודדים עם מצוקה דומה

נושא: ככל שהזמן עובר המצב הנפשי הולך ומידרדר

באופן מוזר, ככל שהזמן עובר (בתי חלתי בלוקמיה בגיל חמש וחצי וסיימה טיפולים לפני שנה), מצבי הנפשי הולך ומתערער, החרדה שהמחלה תחזור משתקת אותי, כל כאב בטן, ראש, סימן כחול, עייפות, ולפעמים ספירה נמוכה בגלל וירוס, משתקים אותי מפחד, עד הספירה הבאה שמגלה שהכל בסדר, זה כמו דקירות סכין שכל אחת גורמת לעוד ספטוף דם, דליפת אנרגיה. אתמול בתי לא הייתה בבית והיא אמרה לי בטלפון שיש לה סימנים כחולים ברגל, יכול להיות שזה כלום, אבל שוב החרדה משתלטת רק שהפעם הרגשתי שזו הטיפה שגורמת לכל הדלי לגלוש, כל הלילה לא ישנתי, התהפכה לי הבטן, הרגשתי שאני לא יכולה לתפקד, שזהו אזלו לי הכוחות. אני חושבת שהגיע הזמן לפנות לפסיכיאטר ולקבל תרופות, כי לבד אני לא רואה שהמצב שלי משתפר, ההפך רק הולך ומחמיר.

שלב מהלך הטיפולים השוטף

ילדיהם של יותר ממחצית המשתתפים משתייכים לשלב זה. נראה כי למרות העומס והאינטנסיביות המאפיינים תקופה זו, ההורים מצליחים למצוא זמן פנוי לכתיבה בפורום. יתרה מזו, ייתכן כי דווקא המדיה, הנגישה ונוחה להם יותר ממקורות תמיכה אחרים (כדוגמת קבוצות תמיכה פנים אל פנים), "מזמינה" אותם להיכנס ולהשתתף. ההורים נכנסים לפורום בזמן ובמקום המתאים להם, למשל - לאחר שהילד נרדם או בין טיפול לטיפול. ההשערה הייתה שהורים בשלב זה עסוקים ב-"Doing" ולכן יבחרו לעסוק בתמיכה מהסוג האינסטרומנטלי. להלן דוגמאות של ציטוטים מהפורום הממחישים את סוג התמיכה האינסטרומנטלית המבוקשת בפורום:

נושא: מאוד צריכה את עזרתכם!

שלום לכולם!
לפני שאתם מתחילים לקרוא: לא מדובר בעזרה כלכלית. ישנה תרופה שנקראת "גמזר". התרופה אינה בסל והבנתי שעלותה גבוהה. רציתי לשאול: אם יש מישהו מכם שמכיר ו/או יודע על מישהו שסיים את השימוש בתרופה ונשארו לו עודפים, אשמח מאוד אם תוכלו לעזור לי.
כתובת המייל שלי מצורפת להודעה.
תודה ויום מקסים לכולם!

נושא: תרומה למאבק של א' באמצעות SMS

א' לא מבקש יותר מדי, רק טיפה. תרום 5 ₪ למאבק של א'. שלח עכשיו SMS מכל מכשיר סלולארי עם התוכן 'א' למנוי מספר א. אנחנו בני משפחתו רוצים לראות אותו גדל, רוצים לחוות איתו עוד הרבה חוויות, רוצים להמשיך לשמוע את הצחוק שלו, ולראות את הגומות בחיך הגדול שלו גם בשנים הבאות. כדי לתת לו סיכוי לחיים יש לאסוף יותר ממיליון דולר! המבצע להצלת א' תלוי כולו ביכולת של כולנו להשיג את המימון הכספי הדרוש. איסוף דגימות הדם אינו מספיק להציל את א'. ביום שלישי בעשרות מוקדים ברחבי הארץ, כולנו מצטרפים למאגר מוח העצם של עזר מציון. זו הזדמנות להציל חיים! מיקומם המדויק של מוקדי ההצטרפות למאגר מוח העצם ופרטים לגבי תרומות כספיות בטלמסר: X, או באתר האינטרנט: X.

שלב חזרת המחלה

שלב זה מאופיין בחששות הנוגעים לסיכויי החלמתו של הילד מהמחלה. לעתים קרובות מדובר בטיפולים ניסיוניים המגבירים החשש, ויש גם שחיקה הנובעת מעומס הטיפול (בעיקר כאשר מדובר במחלה שחזרה כמה פעמים). ההורים מתנתקים יותר ויותר מהסביבה החברתית, בשל הצורך להתעמק בטיפול בילד, וכן בשל הניתוק ממקורות חברתיים (כגון מקומות עבודה, לימודים, חוגים וכדומה). ההשערה הייתה שהורים בשלב זה יבחרו לעסוק בתמיכה חברתית. ההשערה התבססה, בין היתר, על היותה של הסביבה הקרובה עייפה ומותשת מכדי לתמוך במשפחה ובילד, ולכן ההורים בוחרים לפנות לערוצים אחרים כדי לקבל תמיכה חברתית, כגון קבוצות תמיכה באינטרנט. להלן ציטוטים מהפורום הממחישים את הקושי של ההורים בשלב זה:

נושא: הורים לילד חולה בלימפומה

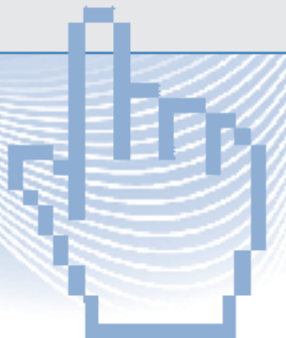
שלום,
שמי ג' ואני וגם אשתי... הורה לילד חולה בלימפומה. הילד (בן 5) חלה לפני כשנה בהיותנו בשליחות בחו"ל והוא לקראת סיום הטיפולים הכימותראפיים. בחרנו לעבור את הטיפולים בעודנו בשליחות ואנחנו עדיין מצויים בחו"ל. עברנו מן הסתם תקופה לא קלה בשנה האחרונה במיוחד על רקע הקושי לקבל תמיכה לכל המשפחה (יש לנו עוד שלושה ילדים). אנחנו עומדים לקראת סיום הטיפול ואנחנו מרגישים שיש בפנינו עוד משוכה נפשית לתקופה של "אחרי", מה יקרה אם המחלה תחזור? אני אשמח להתכתב עם הורים המצויים בשלב דומה (או שעברו אותו).
בברכה ג'

נושא: איך מתמודדים עם מחלה שחוזרת פעם שלישית

בני בן 5 חלה לראשונה בגיל שנה וארבעה חודשים בלוקמיה מסוג ALL טופל כשנתיים ואחרי כמה חודשים המחלה חזרה בגדול, הפעם הרופאים החליטו לאחר מספר חודשים של טיפול לעשות השתלה עצמית מאחר ולא נמצא לבני תורם מתאים ולא נמצאו מתאימים 3 אחיו הנוספים. לאחר 9 חודשים שהוא היה ברמיסיה (הפוגה מהמחלה) בביקורת שגרתית נמצא שהמחלה שוב תקפה אותו והיא הרבה יותר חזקה. ברצוני לשמוע מהורים נוספים אם איך מתמודדים עם מצב כל כך קשה מכל הבחינות, מצב נפשי, התמודדות עם ילדים בבית, ברצוני להדגיש שהתמודדות עם ילד בן 5 הרבה יותר קשה מבחינת מצב נפשי: שאלות קשות שאני פשוט לא יודעת לענות עליהן. איך שואכים כוחות למצב כל קשה ומחלה כל כך קשה שמתמודדים איתה כבר 4 שנים? אודה לכם מאוד
אמא ש'

נושא: הרבה פריבילגיות נלקחו מאיתנו

הי ג', שמי ע'
לפני שנה ושלושה חודשים סיימה בתי מ' את הטיפולים הכימותראפיים. זה נכון שאחרי שעוברים את ההלם הראשוני והשנאה הטבעית לכימותראפיה מפתחים בה גם תלות. הרי הכימותראפיה היא זו שבעצם שומרת על ילדינו מהזוועה הזאת, אז מה, אם מפסיקים אותה זה אומר שילדנו חשוף?
אני זוכרת שאני כאם לילדה שהיה לה גידול (ולא לימפומה או לוקמיה) לקראת סוף הטיפולים קינאתי בהורים שלאחר תום הטיפולים ילדם עוד היה צריך לקבל כדורים בתקופת ה"מיינטנס" זה היה נראה לי כמו ללכת עם ולהרגיש בלי, אבל אז אמרה לי אחת האמהות לא לקנא באף אחד על שום דבר והחלטתי לאמץ את המלצתה.
הייתי שמחה לומר לך שאתה טועה, שהטיפולים נגמרים ואיתם גם הסייטים והפחדים, אבל לא כך הוא. הפחד תמיד שם, אין יום שבו לא עוברת במוחי מחשבה מסויסת וכל פעם על משהו אחר, זה יכול להיות בגלל סיפור ששמעתי או בגלל שהבת שלי אומרת לי בשיא הפשטות שכואבת לה האוזן. אין מה לעשות, התמימות והפריבילגיה להתייחס לכל דבר כ"שטויות זה יעבור" נלקחה מאיתנו. פעמים רבות אני צריכה להזכיר לעצמי שכאשר בני הבכור היה בגילה כל לילה לפני השנה הוא היה אומר לי שכואבת לו הבטן. יחד עם זאת, גם קיבלנו דברים, קיבלנו את היכולת להפריד בין עיקר וטפל, לדעת לשמוח בחלקנו ולדעת שכל יום הוא יום חשוב ולהודות עליו. הרבה נלקח וגם הרבה התקבל, לפני מספר שבועות באחד מימי ההתלוננות של בתי נסעתי לי באוטו וריחמתי על עצמי, חשבתי איזה מסכנים אנחנו ההורים, שכל כאב שטויתי מחזיר אותנו לכאב ולפחד הנורא. אבל אז החלטתי להסתכל על זה אחרת וחשבתי איזה מאושרים אנחנו ההורים שקיבלנו את הזכות וההזדמנות להמשיך ולפחד ולא להיות במקום הנורא מכל.
צר לי שגם אתם חלק מהמשפחה הזו, ונראה לי עוד יותר קשה להתמודד עם זה בנכר.
מאחלת לכם בריאות ואושר,
ע'



נושא: אני יודעת על מה את מדברת

אמא יקרה,
קראתי אמנם מאוחר את ההודעה שלך, ואני מקווה שאת תקראי את שלי.
אני איבדתי גם כן תינוק בן 6 חודשים מרדומיוסרקומה, הוא נולד עם גידול בעין ואח"כ הייתה לו גרורה במוח, הגידול היה אגרסיבי מאוד ושהינו כל 6 החודשים כמעט בבית החולים עד שנפטר.
אני כל כך מבינה מה את עוברת רק מי שאיבד ילד יכול להבין אותך, אבל חמודה עברו 5 וחצי שנים.
נ' היה אמור לעלות לכיתה א' השנה (היה אמור להיות בן 6) וזה עדיין כואב אבל אני יכולה לומר לך שכל שנה שעוברת הכאב משנה את צורתו, אין יום שני לא נמצא במחשבותיי ואני לא מדברת עליו כותבת וכתבתי עליו שירים.
ביום שני נפטר, הגעתי הביתה אל 2 ילדי ואמרתי לעצמי או שאני נופלת ומפילה את כולם איתי לתהום שלא אצא ממנה או שאקום על רגליי, הרי אנחנו הנשים חזקות יותר מכולם ואם לא נעמוד כולם ייפלו.
השנה הראשונה הייתה נוראית וזה מה שאת עוברת עכשיו, געגועים וזיכרונות נוראים של הרבה בכי כאב וחיוכים של תינוק שלא רצה למות, היה בו המון רצון לחיות עד יומו האחרון, אפילו הגסיסה שלו הייתה 8 שעות, הוא נפרד מכל אלה שאהבים אותו ואז ליבו נדם.
מה שאני כן יכולה לומר לך שעזר לי זה 2 דברים:
1. דיברתי עם כל מי שיכולתי על הכאב שלי אם זה בטיפול שעזר לי לעכל את האבל, ועד חברות שהקשיבו לי ומשפחתי היקרה.
2. ביום השנה למוותו של נ' גיליתי שאני בהיריון, ואני רוצה לומר לך שהתהליך הזה של יצירת חיים חדשים בתוך הוא פשוט המרפא הגדול מכולם.
כשאמרו לי מסביב כולם בהתחלה תיכנסי להיריון זה יעזור, ממש לא יכולתי לחשוב על זה וכעסתי כי כולם ראו את זה בתור פיצוי, ואני לא רואה את זה עד היום כפיצוי אלא תהליך שעזר לי לעבור את המשבר הראשוני, ולצאת מהמערה החשוכה שהייתי בה, ופתאום ראיתי אור בקצה המנהרה, תקווה ואושר.
ואז נולדה ט' המתוקה שהביאה אל ביתנו את האושר בחזרה.
ההיריון הזה לא היה מתוכנן ממש לאותו זמן, רציתי אותו 6 חודשים אחרי, אבל למעשה זה היה ממש לטובה.
אני יודעת שאת בטח חושבת שזה לא רעיון טוב עכשיו, ומבינה אותך כי כך גם אני חשבתי.
אבל תאמיני לי מניסיון אין מרפא יותר טוב מזה.
אל תתייאשי חמודה, אני מבטיחה לך שכל יום שעובר את תרגישי קצת יותר טוב, בכל מקרה אם את מעוניינת לדבר איתי אפילו בטלפון את מוזמנת, אז תצרי איתי קשר במייל שלי ואתן לך את מס' הטלפון שלי, אני ממש רוצה שנדבר בקרוב.
ל'

נושא: משפחה בודדה

שלום לכולם,
תקופה ארוכה אני נכנסת לאתר זה וקוראת את התכנים וזה מאוד ריגש אותי.
אני אם לנער חולה סרטן כבר הרבה שנים מאז היותו ילדון.
ממשפחה עליזה ומוקפת בחברים הפכנו למשפחה בודדת ומבודדת, פשוט כך, אנו לא יוצאים ולא מוזמנים לשום מקום ויש גם ההתעלמות הפיזית שכשרואים אותך אז זה קריר כאילו פוחדים להידבק?
בני גם בודד נורא בבית הספר בו הוא לומד הוא מוערך מבחינת הישגיו הלימודיים אולם לא מעבר לזה. אין הזמנת חברים למרות שהוא מזמין הם פשוט כל הזמן מתחמקים.
אנו בסיפור הזה כבר הרבה שנים וזה מאוד מאוד מפריע לי.
האם עוד משפחות נתקלו בריחוק מצד חבריהם ומשפחתם ובדידות ילדם?

השלב הטורמינלי ומות הילד

לא נמצאו הודעות בפורום של הורים שילדיהם בשלב הטורמינלי. ייתכן כי בשלב זה ההורים מרוכזים בילד ובתהליך הפרידה ממנו והם אינם מסוגלים לחלוק את תחושותיהם הקשות עם הסובבים אותם. ייתכן כי יש הורים שאינם מסוגלים לומר לעצמם ולאחרים כי סופו של הילד הולך וקר. רבים מהם חוששים כי עצם האמירה עלולה להוביל למוות. עם זאת, נמצאו בפורום הודעות של הורים שילדיהם כבר נפטרו, אף על פי שהפורום בהגדרתו אינו מיועד להורים אלו.
להלן ציטוטים מדבריהם:

נושא: אמא לילד שנפטר ממחלה נירובלסטומה

אני אמא לילד שחלה בגיל 2.6 במחלה הכי קשה שהכרתי בחיי, כל כך הרבה טיפולים, כאבים, סבל, בכי, צער, כעס, והכל לשווא.
הוא נפטר לאחר שסיים את כל הטיפולים בהצלחה ועמד בפני השתלה, ובום המחלה חזרה...
הוא כל כך יפה, מקסים, הילד הכי חכם שהכרתי, סובלני, אכפתי לאחרים ומאוד אוהב. עברו כ-9 חודשים מאז פטירתו, ואני לא יכולה לחיות בלעדיו, אני רוצה ללכת בעקבותיו, פשוט אי אפשר לתאר במילים איזה אוצר איבדתי.
בוכה, כואבת, והמון המון צער...
אמא לילד...

נושא: גם אני איבדתי את בתי

אני איבדתי את בתי בת השש לפני שנתיים גם ממחלת הסרטן. יש לי בת נוספת בת 12. היה לי קשה ורע לא ממש תפקדתי פיתחתי התקפי חרדה, עזבתי את העבודה ולא ממש בא לי לקום בבוקר. התחלתי לקבל עזרה מקצועית בהשפעת בעלי. אפילו בתי בת ה-12 אמרה לי שלה ולאבא קל יותר להתמודד כי הם במסגרת ואני לא עובדת. לבסוף החלטתי למען שלמות משפחתי שאין לי ברירה אלא לתפקד ולהמשיך הלאה ונכנסתי להיריון ונולד לי בן, בן 8 חודשים כיום. היה לי קשה נפשית כל סיפור הלידה שלו אבל עברתי את זה איכשהו. היום החיוך והעניין חזרו לביתנו בזכותו. הזיכרונות קיימים וכואבים אך יש קצת עניין וסיבה להמשיך כי יש בשבילי מ'. מהניסיון שלי והקשר שלי עם נשים נוספות שעברו אותו מקרה וילדו זה עוזר. לא משכיח אבל עוזר ונותן סיבה לקום בשבילה בבוקר. אני החלטתי שבתי היא זו ששלחה לי אותו.

דיון וסיכום

יותר לצרכיהם הרגשיים. יתרה מזאת: בתקופה זו להורים יש צורך או יכולת להעניק לאחרים תמיכה מתוך ניסיונם האישי בהתמודדות עם המחלה. הממצאים מראים כי בפורום משתתפים גם הורים שילדיהם נפטרו. ממצא זה מפתיע, מכיוון שהפורום בהגדרתו הראשונית יועד להורים לילדים חולים או שהחלימו ממחלת הסרטן ולא להורים אשר איבדו את ילדיהם. כאן נחשף יתרונה הגדול של קבוצת תמיכה מקוונת על קבוצת פנים אל פנים - היותה פתוחה לקהלי יעד רבים ורחבים. כך אוכלוסיות שונות ומגוונות, שאולי לא היו מגיעות לקבוצות הרגילות, זוכות לקבל תמיכה. הורים שכולים לעתים חשים שהם מבודדים ומתקשים ביצירת קשרים חברתיים ישירים לאחר מות הילד. סביר להניח כי דווקא ההשתתפות בפורום מקוון, אשר מעצם מהותו אינו מצריך מפגש פנים אל פנים, מתאים יותר למצוקות ולמאפיינים של הורים אלו.

הממצאים אף שופכים אור על אוכלוסיית ההורים שילדיהם החלימו מהמחלה - אוכלוסייה שלרוב אינה זוכה להתייחסות מספקת מצד הגורמים המטפלים. הורים רבים חשים שעם סיום המחלה הולכת ופוחתת התמיכה הן מצד הגורמים המקצועיים והן מצד הסובבים אותם, אף כי דווקא בתקופה זו נחשף ביתר שאת הצורך בעיבוד רגשי. ההסתייעות הרבה של ההורים בפורום בשלב זה מלמדת על הצורך שלהם בקבלה ובנתינה של תמיכה רגשית. הנגישות והזמינות של קבוצת תמיכה מקוונת מאפשרות לקבל תמיכה רצופה ואינטנסיבית, כנראה יותר מזו שהייתה מתקבלת בקבוצת תמיכה פנים אל פנים.

בדיקת הקשר בין סוגי התמיכה לבין שלב המחלה העלתה קשר מובהק בין מידת העיסוק בתמיכה רגשית לבין שלב המחלה: הורים שילדיהם בשלב הרמיסיה עסקו יותר בתמיכה רגשית לעומת הורים שילדיהם באחד משלבי המחלה האחרים. כמו כן נמצא קשר בין עיסוק במידע קונקרטי לבין שלב המחלה: מידת העיסוק במידע קונקרטי גבוהה יותר אצל ההורים שילדיהם נפטרו לעומת האחרים. שאר סוגי התמיכה - אינסטרומנטלית, מידע-ייעוץ ותמיכה חברתית - לא נמצאו קשורים קשר מובהק לשלב המחלה. נמצא גם קשר בין קבלת תמיכה ומתן תמיכה לבין שלב המחלה: נמצא כי מידת קבלת התמיכה גבוהה יותר בקרב אלו שאיבדו את ילדיהם עקב המחלה לעומת כל ארבע הקבוצות האחרות. מידת מתן התמיכה גבוהה במידה ניכרת בקרב קבוצת ההורים שילדיהם החלימו מהמחלה, אחריה - קבוצת ההורים שילדיהם בתקופת המחלה הפעילה והורים שמחלת ילדיהם חזרה, לעומת שתי הקבוצות האחרות - הורים שילדיהם בשלב האבחנה והורים שילדיהם נפטרו.

ממצאי המחקר מלמדים כי ההורים נוטים לפנות אל הפורום בעיקר בשלב הטיפולים ולאחריו, בתקופת הרמיסיה. הורים שילדיהם סיימו את הטיפולים הראו עיסוק בולט בתמיכה רגשית, יותר מבשלבים אחרים. נראה כי בניגוד לתקופת המחלה הפעילה, שבה שגרת היום-יום של ההורים מתמקדת בהישרדות ובטיפול בילד החולה, בתקופת הרמיסיה ההורים פנויים

יתרונה הגדול של קבוצת תמיכה מקוונת על קבוצת פנים אל פנים - היותה פתוחה לקהלי יעד רבים ורחבים. כך אוכלוסיות שונות ומגוונות, שאולי לא היו מגיעות לקבוצות הרגילות, זוכות לקבל תמיכה.

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il

סמיילי בוכה, סמיילי קורץ *

מלים: שחר סגל וליאור שליין
לחן: דניאל סלומון

Daniel is in a relationship
It's complicated
פפפפפפ

סורי,
הייתי על רטט
נשמה,
אל תכעס
שולחת לך POKE

אוסף אותך
בדרך
שתי דקות
למטה בחוץ
פה
נו...

דאם
רגע
באה
נייס
אז נדבר בפייס
לייק
לייק
סמיילי בוכה...

ערה?
דברי אתי
התעוררת?
תחזרי אלי
הלו? יחס
קרה משהו?
איפה את?

בשיעור
בפגישה
בבית
בנסיעה
תיכף
מי זה?

מתקשר מחסום
תפסיקי לסנן

מה ניש?
מה ניש?
דבר אלי
לא חשוב, עזבי

סמיילי בוכה
סמיילי קורץ
סמיילי צוחק חחחחח



* השיר נכתב והולחן במיוחד ליום האהבה. שודר במסגרת "תכנית הלילה" של ליאור שליין - חפשו ביוטיוב!

תמיכה נפשית באינטרנט היבטים אתיים

נפשית - שירות תמיכה בטלפון לכלל האוכלוסייה (בישראל) מעלה כי הסיבות המרכזיות לפנייה לקו המצוקה היו בדידות, בעיות ביחסים במשפחה ודיכאון. אנשי ער"ן שוחחו בשנה שעברה עם 135,000 פונים שהתקשרו למספרי הטלפון המיועדים לדוברי עברית, ערבית ורוסית, למספר המיועד לחיילים ולזה המיועד לקשישים. אחד מכל ארבעה פונים התלונן על בדידות (33,000 פניות), והתלונות השכיחות בקרב הפונים בקו המיועד לקשישים היו על בדידות (52% מהפניות).

הדברים ניכרים בעיקר אצל בני נוער המתקשים במיוחד לשתף את הקרובים אליהם. יש לכך כמה סיבות, ובראשן האפיונים של גיל ההתבגרות הכולמים כל פנייה. יש צורך להיפרד מהמערכת המשפחתית (תהליך של היפרדות-אינדיווידואציה - separation-individuation - על פי Bloss, 1967) כדי לבנות זהות נפרדת, וצורך זה מונע בעד בני הנוער לשתף את ההורים - גם אם הם זמינים. לעתים קרובות ההבדלים הגדולים במנטליות בין הדורות גורמים למתבגר לחוש שהוריו אינם מסוגלים להבין אותו.

מבוגרים כילדים משתמשים לא מעט באינטרנט ככלי בידור, כמקור למידע וכאמצעי לתקשר עם בני אדם בכלל. מצד אחד, יש ירידה בקשרים המשמיים והקרובים שהפרט חווה, ומצד שני יש עלייה חריפה בקשרים וירטואליים רבים שהפרט מקיים עם אחרים דרך הרשת. מתבגרים רבים מבלים מול המסך יום-יום, והרשת היא בעבורם

מקורות התמיכה המסורתיים בפרט המתקשה היו בעבר הקהילה והמשפחה. תפקידן של אלה היה לסייע ולהכיל בשעת משבר וקושי. מוסדות אלה מתפוררים והולכים בכרך הגדול המערבי, ולכן אנשים רבים נתונים במצוקה וסובלים מבדידות גדולה. סגנון החיים בכרך הגדול מצמצם את המגעים בין בני משפחה, שכן במשפחות רבות שני ההורים עובדים שעות רבות ונעדרים מביתם. הקשר הזוגי נפגע מכך וכן הקשרים בין הורים לילדים. תנועת בריאות הנפש הקהילתית העלתה כבר בשנות השישים של המאה ה-20 את הסוגיה של התפוררות מערכות התמיכה המסורתיות - support systems - ואת ההכרח למצוא כלים קהילתיים שישמשו תחליף כלשהו למערכות אלה, בייחוד נוכח התחלואה הנפשית הגואה, כשהפרט חש בדידות קיומית גדולה ואין כתובת זמינה עבורו. קפלן חשב שצריך לחזק כל מעגל חברתי שיוכל להכיל את הפרט בשעת מצוקה ולסייע לו; הוא טען שחשוב להפעיל כוחות לא מקצועיים (כמרים, רופאים כללים, מתנדבים ועוד) ושהמומחים בבריאות נפש הם שיתמכו בכוחות אלה ויכילו אותם. כך התפתחו כלי תמיכה שונים בקהילה - מתפקידי ייעוץ של אנשי בריאות הנפש למעגלים חברתיים שונים ועד לפיתוח כתובות תמיכה של מתנדבים שונים.

כל אלה מנסים לפתור את בעיית הבדידות שהיא ממוקדי המצוקה. לדוגמה, דו"ח סיכום שנתי ל-2009 של הארגון הוותיק ער"ן (עזרה ראשונה

ד"ר גבריאל וייל

ד"ר גבריאל וייל

פסיכולוג קליני וחינוכי,
פסיכולוג ראשי במרכז
לבריאות הנפש של משרד
הבריאות, באר שבע.

שנים מוקדי ער"ן בטלפון, והחידוש הוא בכלי - האינטרנט. השימוש באינטרנט, לצד יתרונותיו, מעורר בעיות אתיות ומקצועיות, וכוונתנו לעסוק בהן כאן. לצורך המחשה נשתמש בדוגמאות מן המתפרסם בשלושה אתרים מכובדים הפועלים בארץ לתמיכה בבני נוער (האתרים אינם מוזכרים בשמותיהם, כי מטרתנו אינה לבקר את פעולתם המבורכת אלא להעלות לדיון סוגיות עקרוניות). רוב האתרים מציעים תמיכה חד-פעמית עם הפניה לאיש מקצוע בקהילה בשעת הצורך. באתר אחד מופיעים הדברים האלה: "בשום פנים ואופן אין הצ'ט או אמצעי שיחה אחרים מהווים תחליף לקשר טיפולי או טיפול מקצועי. משום כך אין הסייעים יכולים להאריך בשיחה או לקבל פניות חוזרות מאותו אדם שוב ושוב... לא ניתן לבקש לשוחח עם סייע עמו שוחחתם בעבר... הסייעים נשארים אנונימיים ואינם מוסרים את השמות שלהם או את הפרטים האישיים שלהם...". באתר אחר מצוין: "הפונים יכולים לשמור על אנונימיות ולבחור את הפרטים שהם רוצים למסור במייל שנשלח אלינו. המתנדבים נשארים אנונימיים ולא מוסרים לכם פרטים על עצמם או על מתנדבים אחרים". באתר אחר נאמר: "חשוב להבהיר כי התמיכה האישית אינה מהווה שירות טיפולי ולא מהווה תחליף לטיפול נפשי".

בכל האתרים יש מתנדבים המסוגלים להפעיל שיקול דעת, לתמוך מילולית ובמקרה של סכנה צפויה לפונה - להפעיל מיד איש מקצוע שינסה להתערב. כל האתרים מציינים בתנאי השימוש שלהם שבמקרה של סכנה הם יפרו סודיות ויעשו כל שלא ידם כדי להציל פונה אובדני. הדברים ברורים מאוד: האתרים עושים כל מאמץ שלא ליצור ביניהם לבין הפונים יחסי מטפל-מטופל, שכן האלמוניות של הקשר האינטרנטי תוכל להישמר רק אם לא ייווצר קשר כזה. האחריות של אנשי מקצועות הטיפול המעורבים במסגרות אלה היא בדרך כלל להכשרת כוח אדם, להדרכה ולייעוץ במקרי חירום, אך הם אינם מעורבים ישירות ולכן לא נוצרים ביניהם לבין הפונים לעזרה כל יחסים מקצועיים. אפשר לסכם ולומר ששירותים לתמיכה נפשית חד-פעמית המקפידים על אלמוניות הדדית של התומך והנתמך אינם כרוכים בבעיות מיוחדות - אתיות או מקצועיות. ואולם מצאנו אתר שחורג מהתמיכה החד-פעמית ומאפשר קשר אינטרנטי מתמשך: "כמה פעמים מותר לבוא לשיחות? הייעוץ באתר ניתן בהתאם לצרכיך, החל משיחה חד-פעמית ועד שיחות עם תומך קבוע. מטרת התמיכה לייעוץ ולכוון, וכן לסייע לך במידת הצורך לקבל סיוע ארוך ומעמיק על ידי איש מקצוע".

מפלט נוח. רק על רקע זה אפשר להעריך את הפופולריות הגוברת של פייסבוק, צ'טים שונים ושיחות באמצעות ICQ ומסנג'ר. ברק (2006) חקר את התופעה ולדבריו "האינטרנט הפסיקה מזמן להיות 'אמצעי תקשורת' בלבד; סייברספייס הפך להיות לסביבה חברתית המשולבת מאוד בחיי אנשים רבים וכחיי בני נוער בפרט", והוא מוסיף: "סקרי המשתמשים מלמדים אותנו שהמחשב והאינטרנט הפכו לאמצעי תקשורת בין-אישי מרכזי, אם לא עיקרי, אצל בני נוער רבים... והיא התנהגות סטנדרטית מקובלת, צפויה ונורמלית לחלוטין".

לטענת ברק, אחד המאפיינים הבולטים של תקשורת זו היא אנונימיות ואי-זהותיות: התקשורת האנונימית בחסות שם בדוי מאפשרת למתבגר להסיר עכבות ולהשתחרר ממעצורים כדי לנהוג בצורה אותנטית יותר. אי-זהותיות (unidentifiability) מאפשרת למתבגר בסיברספייס שלא להיות מזהה לפי גילו, מינו, עיסוקו או עדתו, אלא באופן שבו הוא בוחר להציג את עצמו.

לדבריו של ברק, השילוב של אנונימיות ואי-זהותיות מביא לידי תחושה מוגברת של חופש, ובעקבותיה בני הנוער 'מרשים' לעצמם להתנהג בצורה משוחררת ואקטית יותר. בתחושה זו של פרטיות ואלמוניות יש תמריץ של ממש לשימוש ברשת, כי המשתמש יכול להיות "יותר הוא עצמו" ולנהוג לפי רצונות וצרכים פסיכולוגיים פנימיים שלו, ללא (או עם פחות) התייחסות לגבולות ולציפיות הסביבה ממנו.

כל אלה מובנים בהחלט בשלב ההתפתחותי שהמתבגר מחפש את עצמו ואת זהותו ו"משחק" באלמנטים של זהותו המקורית ובהיות אחרות. הוא מתנסה בחוויות שונות בדרך לגיבוש זהותו, ובתהליך של גדילה הוא מתנסה בהכרח להחליט מי הוא ומה הוא רוצה. בהיעדר קהילה ומשפחה, הסייברספייס הוא המגרש העיקרי של חיפוש עצמי בעבור מתבגרים רבים.

אם זו המציאות, מובן שהאינטרנט משמש כלי חשוב בדרך אל בני נוער במצוקה שלא היה אפשר לאתרם בכלים אחרים. כפי שצינו, גם האלמוניות שבפנייה באמצעות האינטרנט מסלקת מחסומים והגנות שלעתים עומדים בדרכם של המתבגרים לפנות לטיפול או לייעוץ מקצועי אחר. לקשר דרך האינטרנט יש אפוא יתרון עצום, ומוכנת התפתחותן של מערכות תמיכה באינטרנט המופעלות על ידי עמותות שכוונתן לסייע ולייעץ לנוער במצוקה. התמיכה מתבטאת בהפעלת כוח אדם אנונימי המסייע לפונים לאותו מוקד - הן סיוע רגשי, מתוך אמפטיה, והן סיוע בייעוץ ממוקד לפתרון בעיות ובהפניה אל כתובות רלוונטיות, ובכלל זה גורמי סיוע מקצועיים. ואמנם כך מופעלים כבר כמה

ולנסות להכיל את מצוקותיהם - אך אין להתחמק מסוגיית המקצועיות והאחריות הממשית. לדעתנו הרעיון של קשר תמיכה מתמשך המקפיד על אלמוניות גמורה של הצדדים משקף היטב את בלבול המושגים הפוסט-מודרניסטי שלפיו "הכול הולך", הגבולות והזהויות מטושטשים והיחסים נזילים. על פי תפיסתנו, דווקא נוער בסיכון זקוק לקשר אנושי אמת, לפנים מביטות ולא לקשר וירטואלי מכני. ראוי לעשות הכול כדי שקשר אמת ייווצר ולא להסתכן במדרון חלקלק של קשר וירטואלי מתמשך.

כאשר מדובר בסיוע-ייעוץ-טיפול עולות הסוגיות האלה (מטעמי נוחות קראנו למתערב יועץ):

זהות היועץ: אי אפשר שיועץ יסתיר את עצמו - את זהותו האישית והמקצועית ואת הכשרתו. האחריות הייעוצית קשורה לשקיפות. עם זה, האינטרנט פתוח לפסאודו-יועצים, רמאים המסתירים את זהותם ומניעיהם שונים ומשונים.

זהות הנועץ: באותה מידה - כאשר נוצר קשר ייעוצי מתמשך, אי אפשר שהנועץ יסתיר את זהותו. כאן יש גם סכנה של התחזות - כשהנועץ הוא יצירה דמיונית של מישהו שמנסה ממניעים שונים לרמות את המטפל. בפורומים אינטרנטיים אלה מעשים של יום-יום: אנשים בודים זהויות ללא בושה.

בעיות מקצועיות: אין לנו מידע מספיק על האפקטיביות ועל המחירים של ייעוץ נפשי באינטרנט (תופעה שאכן קיימת). לכן, כבכל גישה ייעוצית חדשנית ניסיונית, יש להציב את חובת הזהירות במקום חשוב בסדר העדיפויות, והמהלכים חייבים להיות לחומרה. שאלת האבחנה הראשונית של מצבו הנפשי האמת של הפונה היא שאלה קריטית, כי כשהיועץ אינו רואה את הפונה ואינו שומע אותו האבחנה עלולה להיות מוטעית. מי שעוסק בתחום ממליץ על הערכה ראשונית במפגש חי בין היועץ לנועץ - כדי לבדוק אם די בקשר אינטרנטי, אם אין סכנה אובדנית ועוד. מה יקרה אם פונה נתמך שהיה בקשר מתמשך אינטרנטי עם תומך והסתיר את מצבו הנפשי האמת יתאבד?

סודיות: נראה שזו סוגיה שניתנת לפיתרון טכני, אך יש לתת עליה את הדעת - כי האינטרנט די פרוץ ולכן חובה להבטיח סודיות למטופל.

נוכח כל אלה מומלץ להקים גוף חשיבה לבניית כללי אתיקה של שירותי תמיכה נפשית מתמשכים באינטרנט, כפי שיש כללי אתיקה למוקדי ערן. לדעתנו ראוי להמשיך במגמה של תמיכה חד-פעמית אלמונית לשני הצדדים. אין לגלוש לקשר של תמיכה מתמשכת העוקף את קני המידה המקצועיים והאתיים הרלוונטיים לקשר יועץ-נועץ - קשר שיש בו אחריות, שקיפות וזהות ברורה של הפונה ושל מקבל הפנייה.

אנחנו מעלים כאן את הסוגיה הזאת, כי אין ספק שהפיתוי להשתמש באינטרנט ככלי של תמיכה נפשית מתמשכת גדול, ונראה שיש להביא בחשבון את הבעייתיות הכרוכה בכך - לפני שתפתח מציאות וירטואלית שקשה יהיה לבלום או לשנות. כבר עכשיו טיפול נפשי באינטרנט על ידי אנשי מקצוע ממשיך להתפתח, אך בלי לתת את הדעת בצורה מספקת על הבעיות המקצועיות והאתיות שהוא מעורר.

השאלה האתית והמקצועית החשובה ביותר הנוגעת לדרך כזאת של תמיכה קשורה לאפיון הפעילות באינטרנט: האם תמיכה איננה כלי מקצועי? אם מדובר במסגרת מאורגנת - לא במגע אנושי ארעי, אלא במגע אנושי מתמשך בין תומך קבוע ללקוח קבוע - ככל שיש אנשי מקצוע המעורבים בסוג כזה של התערבות, כך גוברת האחריות מקצועית לפעילותם של אנשי המקצוע המארגנים את האתר.

כאשר יש צורך בקבלת אחריות לייעוץ ולטיפול ממשי בפונה, אין כל אפשרות לאלמוניות: מקבל הפנייה ואיש המקצוע המגבה אותו חייבים לברר את המצב הנפשי האמת של הפונה ולבדוק מה הצרכים הטיפוליים האמתיים האובייקטיביים שלו. והרי בתקשורת אינטרנטית הפונה מספר מה שהוא מעוניין לספר - אולי מזייף ואולי מסתיר. לרוב אין למקבל הפנייה אפשרות להיעזר במידע נוסף (כגון אפקט, מימיקה ושפת גוף) שלעתים הוא רב חשיבות בבדיקה קלינית המכוונת לאבחנה מبدלת של מצבו הנפשי של הפונה.

עקרונות השקיפות ההדדית בין לקוח למטפל מעוגנים היטב מבחינה מקצועית ואתית: הלקוח זכאי לדעת מי מטפל בו ומה מיומנותיו המקצועיות. המטפל זכאי לקבל מידע סביר על הלקוח כדי שיוכל לקבל עליו אחריות מקצועית סבירה למצבו. האם ערכה של התמיכה האלמונית המתמשכת בבני נוער בסיכון גובר על ה"מחיר" הזה בתחום האחריות המקצועית? אי אפשר לקבל אחריות בלי שיווצרו יחסי מטפל-מטופל כמקובל.

האם "תמיכה באינטרנט" היא "מקצוע טיפולי" או "מקצוע ייעוצי" חדש שאיננו כפוף לעקרונות של השקיפות והמקצועיות המגולמים בקודים האתיים והמקצועיים?

זו הדילמה שניצבים לפניה כשרוצים לפתח שירותי תמיכה נפשית מתמשכים באינטרנט.

בעיני כותב שורות אלה לא סביר ליצור "מקצוע טיפולי" חדש של "תמיכה נפשית" שיהיו לו כללים מקצועיים ואתיים אחרים. זה אינו נחוץ, והשדה הטיפולי מלא די הצורך במקצועות שיכולים לעשות את המלאכה על פי הכללים המקובלים. אמנם יש אינטרס ציבורי בניצול הצריכה של האינטרנט על ידי בני הנוער כדי לנסות לסייע להם, לתמוך בהם

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il

מצמצמים את פער השירות למתבגרים - מידע, ייעוץ ותמיכה נפשית ברשת האינטרנט Yelem כמקרה מייצג



רבות, והיא כרוכה במשימות התפתחותיות מסובכות, כגון גיבוש הזהות, התנתקות מהמשפחה, יצירת קשר משמעותי עם בני המין השני, בחירת מסלול לימודי ועוד. ריבוי משימות אלו גרם לתפיסת הגיל הזה כתקופה סוערת שנחשבת לתקופה פגיעה ביותר. מטפלים וחוקרים מסכימים כי למרות הצורך של המתבגרים בסיוע, בהכוונה ובייעוץ, קשה מאוד ליצור עמם חוזה טיפולי בהיר ומשמעותי ושיעור הנשירה מטיפול בקרבם גבוה במיוחד. ההגדרה הרווחת בספרות המקצועית לחיפוש עזרה היא הגדרתו של גורש: חיפוש עזרה הוא אחד מאופני התקשורת המכוונת כלפי האחר שעניינה בעיה או אירוע מטריד, והיא מיועדת להשגת תמיכה, עצה או סיוע בזמן מצוקה כלשהי. בקשת העזרה יכולה להיות מופנית למקורות עזרה פורמליים או למקורות עזרה לא-פורמליים.

מצב זה, שהמתבגרים חווים מאורעות קשים ולחצים אך אינם פונים לקבלת עזרה, מכונה בשם "פער שירות" (service gap). זה הפער בין מידת הזדקקותם של אנשים לעזרה לבין מידת קבלת העזרה בפועל. אחד הקשיים העיקריים בעבודה עם בני נוער הוא הקושי להביאם לצורך שירותים טיפוליים - למרות הצורך שלהם בסיוע, בהכוונה ובייעוץ. יש לכך סיבות שונות, והן קשורות לחוסר מודעות לשירותי הקהילה המוצעים, לעובדה שמתבגרים רבים מופנים לטיפול (פעמים רבות - בניגוד לרצונם) ואינם פונים בעצמם, וכן לחשש שמא ההפניה לטיפול תפגע בדימוי העצמי של המתבגר ותשפיע על עתידו בצבא ובחיי העבודה. עוד עולה כי בני נוער במצבי סער ולחץ חוששים לעתים משיתוף אחרים במצוקתם, פן יפרשו אותם "לא נכון", יפרשו את התנהלותם כהתנהגות סיכונית, ישתפו את הוריהם, את רשויות הרווחה או את המשטרה, והם חוששים פן ישללו מהם את השליטה בטיפול במצבם.

ייעוץ באינטרנט הוא יישום של התערבות פסיכולוגית נפשית באמצעות אסטרטגיות שיטתיות (קוגניטיביות, רגשיות, התנהגותיות) הנוגעות לאיכות חיים ולצמיחה אישית או להתפתחות מקצועית ופתולוגיה. ואלה המונחים המקובלים להתערבות ברשת: פסיכותרפיה/תרפיה מקוונת, e-therapy, mediated counseling, on-line therapy, תרפיה דרך מייל, ייעוץ, תמיכה ו"התערבויות פסיכולוגיות באמצעות האינטרנט".

יש מחלוקת בקרב מטפלים בשאלת התמיכה הנפשית באינטרנט. יש מטפלים הרואים בה כלי מוגבל; הם אינם רואים בה פסיכותרפיה או ייעוץ פסיכולוגי ומשויים טיפול כזה לייעוץ הניתן בתכנית רדיו או בעיתון. טענתם היא שהטיפול באינטרנט אינו תחליף לטיפול ומטרתו לעודד פנייה לטיפול "אמתי" מאחר שאינו אמור לאבחן הפרעות מנטליות או לטפל בהן. מטפלים אחרים סוברים כי הטיפול הנפשי באמצעות האינטרנט פותח עידן חדש של פסיכותרפיה.

גרין מצוין שלוש "סביבות טיפוליות" עיקריות שהאינטרנט מציע: טיפול נפשי באמצעות צ'ט: תוכנה המאפשרת דיאלוג סינכרוני. שיחה המתקיימת בזמן קבוע (יום, שעה), כמו בטיפול הקלאסי. הצ'ט מופיע באופן ליניארי על הצג, והטקסט של המטופל והמטפל מופיעים על הצג לסירוגין. טיפול נפשי באמצעות הדואר האלקטרוני: התכתבות א-סינכרונית בין מטפל למטופל היכולים לשוב ולקרוא את התכתובת בכל עת. היתרון בטיפול כזה הוא האפשרות לבחון ולשקף את הקשיים של הפונה בלי הלחץ של חשיבה מהירה ותגובה.

טיפול בקבוצות תמיכה וירטואליות / פורום: מבנה מורכב של דיאלוג המבוסס על הודעות והודעות משנה, ועל האפשרות של כל אחד מן המשתתפים להגיב בכל זמן על כל אחת מן ההודעות. תקופת גיל ההתבגרות מאופיינת בתמורות

עינב בן חור גולן ג'ורנו

עינב בן חור, MA, עובדת סוציאלית קלינית ומנחה קבוצות, רכזת הייעוץ והתמיכה הנפשית באמצעות חדרי ייעוץ וירטואליים Yelem, מדריכה.

גולן ג'ורנו, MA, עובד סוציאלי, מנהל מקצועי Yelem, מדריך.



והוצאתי לו כתבה של מומחים שבדיוק מסבירה את ההפך ממה שהוא אמר, ייבשתי אותו היה פיצוץ והוא אמר שהוא לא רוצה לדבר איתי יותר, גמני לא רוצה לדבר איתו.

מתוך ההכנה המקצועית הזאת, ומתוך ההבנה הצרכנית של בני הנוער במאה ה-21, הקימה עמותת עלם בשנת 2004 את **Yelem** - פורטל המידע, הייעוץ והתמיכה הנפשית לכני נוער (12-21). הפורטל הוא בבחינת פלטפורמה נאותה ומוגנת המאפשרת למתבגרים לצרוך ייעוץ ותמיכה בסיוע "מבוגר אחראי", "איש מקצוע" בתקופות של "סער ולחץ" ואחרות המאפיינות את גיל ההתבגרות. ייעוץ ותמיכה נפשית מוגדרים ב-**Yelem** כאספקה של סביבה שיש בה "מכל" רחב המסוגל לקלוט שיתוף ודיווח עצמי על מצבים נפשיים שונים - סביבה בטוחה, מוגנת ומקצועית. סביבה זו, הניתנת בידי תומכים שהוכשרו לכך, יכולה לקדם תחושות של אורור רגשי ולספק הקלה סימפטומטית, לקדם התפתחות ושינוי, לעורר מחשבה, להבנות מוטיבציה ולהפנות לטיפול מתוך הבנה של מארג השירותים הקיים ועוד. ייחודו של **Yelem** כאתר ייעוץ ותמיכה ארצי הוא בהתמחותו בעבודה עם מתבגרים. הוא נשען על פלטפורמה מקצועית וארגונית ותיקה (עמותת עלם) המפעילה שירותים עם אג'נדה מקצועית ורואה לנגד עיניה את רצף ההתערבות עם בני הנוער. יש לכך יתרון ממשי ביכולתו של האתר לבצע התערבויות, ובכלל זה התערבויות בשעת משבר, לייעוץ ולייצר תמיכה איכותית, לפעול באופן מערכתי, ללוות, לתווך ולגשר.

באתר **Yelem** ארבעה ממשקים של תמיכה נפשית, וקבלת מענה בכל אחד מהם מותנית בחתימה על חוזה הייעוץ והתמיכה אשר בו מעוגנים אופיין של השיחות ומעמדן המשפטי, אפיוני התומכים והנגשת השירות, וכן באילו מקרים לא נוכל להבטיח דיסקרטיות מלאה ובכך נפקיע את אנונימיות הפונה (חובות הדיווח):

1. **ציט** - שיחה בחדר שיחה פרטי לשם ייעוץ חד-פעמי או מתמשך. חדרי הציט מאוישים דרך קבע באנשי מקצוע מתנדבים שקיבלו הכשרה מיוחדת (56 שעות אקדמיות) לתמיכה במתבגרים באינטרנט. במודל התמיכה מתנדבי הציט הם "תומכים" שמספקים תמיכה בשם הפרטי, ואילו בני הנוער במודל הם "פונים" והם מזוהים בכינוי שהם בוחרים עם כניסתם למערכת. מפגש בחדר הציט אורך כשעה. במהלכו, בתקשורת סינכרונית, מופיע הכתוב על הצג ומתאפשרת שיחה online. תוכנת הציט הותאמה לצורכי הייעוץ והתמיכה, והיא מאפשרת תיעוד וארכיון של הפונה וכן ניתוח תוכן מובהק של הדברים שנכתבים. התוכנה מאפשרת לזהות את הפונה בשעה שהוא נכנס

רננה: אני אשמח לשמוע יש לנו עוד רבע שעה לסיים השיחה.

SKY: אוקיי.

אני בדרך כלל ממש לא כזאת ואני מסתדרת לבד, וזה גם מה שיגידו לך החברות שלי, זה לגמרי מרגיש לי כמו כיתה א' מה שאני עוברת עכשיו, זה לא שאני פסיכית או משהו כזה. אבל יש לי איזה מישהו מהכיתה שראיתי באינטרנט שאני אולי אובססיבית לגביו ועשיתי כל מיני שטויות ופשעים קטנים, את לא תפני למטרה או משהו כזה נכון?

נוסף על כך, מי שמפנה אותם לרוב משתייך ל"עולם המבוגרים". הוא גם מנגיש עבורם את החוויה הטיפולית בהסעה, במימון, בבחירת המטפל/ת, בקשר עמו. המטפל עצמו נוגע בייצוגים הוריים שיש בהם הקשבה, הבעה וחשיפה רגשית, הכלה, אמפתיה, תכונות וכישורים המיוצגים בטונציה, בתנועות הגוף ובלבוש ויכולים לגעת בייצוגה של המנהיגה האקספרסיבית במשפחתו של המתבגר, אותה מנהיגה ש"מתחת לסינורה" יצא זה עתה. החוויה הזאת נוגעת גם בקונפליקט שהמתבגר נתון בו במהלך גיל ההתבגרות, קונפליקט חריף לעתים, בין עצמאות לבין תלות.

חסויה בדיכי: הפסיכולוגית שלי מזכירה לי את אמא שלי, אני משתגעת מזה... אלון: רוצה לספר למה זה משגע אותך? חסויה בדיכי: לא יודעת, הלבוש שלה, איך שהיא זזה, הדיבור שלה, הכל אצלה מתוקתק. אלון: לאן זה לוקח אותך חסויה בפגישות שלך איתה אחרי כל מה שאת מספרת כאן?

חסויה בדיכי: לא יודעת אני נסגרת. אלון: חשבת פעם לשתף את הפסיכולוגית במה שעובר עלייך או את היועצת בכית הספר? חסויה בדיכי: מה פתאום היא תעשה לי על זה רק יותר סצנות.

למעשה, במרחב הווירטואלי יש מענה לקשיים שבפנייה לייעוץ; הוא מאפשר למתבגרים חוויית תמיכה במרחב אנונימי, נטול זהות או סנקציות - מרחב דיגיטלי שבו הנער הוא המומחה ולא ההורה.

בלוז: אני שונא את אבא שלי. שרון: רוצה לספר לי מה קרה? בלוז: התווכחו הוא רצה להגביל אותי ושלף כל מיני סיבות עתיקות וטפשיות. הלכתי למחשב

תמיכה

Yelem On-line
שיחה אישית בעברית.

1. **זמינות ונגישות:** בן זאב מציין כי גלובליות הרשת מאפשרת קשר זמין ומידי. תכונה זו מאפשרת לעצב את סביבתו החברתית של המתבגר ללא תלות בסביבתו הגאוגרפית. המתבגר הנתון במצוקה יכול לפנות לקבל סיוע ותמיכה בהקלקת מחשב מתוך החדר האינטימי שלו ולשדר לנו:

Dark: אני יודע שאתם תיכף נסגרים, עוד מעט כבר 12 בלילה הייתי פה כבר פעם אחת.

ענת: נכון אתה צודק, ובכל זאת פנית אז בוא ספר אני מקשיבה.

Dark: אני לא מצליח לישון, כולם פה כבר הלכו לישון, אני מרגיש שאין לי ממש סיבה לחיות, גם אין לי בשביל מי...

ענת: אני שומעת את הקושי שלך מבעד למילים שכתבת, ספר מה הביא אותך להרגיש ככה?

Dark: לא יודע, החלטתי שמחר בערב, הערב האחרון שלי בעולם הזה. הרגע ביצעתי בעבודה שאני עובד אחרי בית ספר, סגירת פינות שלחתי למי שעובד איתי מייל עם פירוט של כל מה שהיה בתפקידי עד היום, שלחתי למנהל שלי מייל שאני עוזב וזהו אני מתאבד מחר בערב.

ענת: אני איתך, ספר מה עובר עליך.

Dark: אין לי כוח לספר, את יכולה לקרוא כאו בבלוג שלי: ...



לעתים, כמו במקרה לעיל, נעסוק בדיווח ישיר של הפונה על אודות מחשבותיו, משאלותיו, תכניותיו האובדניות; לעתים הוא יפנה אותנו אל הבלוג שלו בתפוז או בנענע, יצייד אותנו בקישור לתכנים אובדניים שכתב באחד הפורומים, ישלח ציטטה משיחת מסנג'ר או מייל - כך אולי המאמץ הפיזי והרגשי הכרוך בכתיבה של תכנים מהסוג הזה יקל עליו את מצבו הרגשי באותה עת.

התומך באתר הוא בכחינת "עד קריאה" לאותן מחשבות ותכניות, הוא מספק מרחב אמפתי לעומתן, הוא נע במרחב שבין הגישה האכזרנית (בצוותא עם הכונן) לגישה הטיפולית-תהליכית,

תמיכה



Y elem
פורום

בואו נדבר על זה

בזהויות שונות: נער נכנס בשם "לופ" במשך כחודשיים, אחר כך החליט לאמץ "אני דיגיטלי" חדש ובחר לקרוא לעצמו "נואש" - התוכנה תזהה ש"לופ" הוא בעצם "נואש" (בתנאי שהוא גולש מאותו מחשב) ותציג את כל השיחות שנערכו עמו במערך התמיכה בצ'ט. הזיהוי מאפשר רציפות ומעקב במתן הייעוץ והתמיכה, במתן הדרכות ובניתוח התוכן הנכתב.

יש גם צ'ט ייעוץ ותמיכה לבני נוער בשפה הרוסית. מפעילים אותו אנשי מקצוע מתנדבים שקיבלו הכשרה מקיפה בתחום התמיכה הנפשית ברשת ורוסית היא שפת אימם.

מתנדבי הצ'ט זוכים להדרכה צמודה במהלך פעילותם, הן על גבי פורום מקוון והן בהדרכות אישיות וקבוצתיות הניתנות על ידי הצוות המקצועי.

2. **תמיכה בדואר אלקטרוני** - צוות מקצועי משיב לפונים אליו בדואר האלקטרוני - בתוך 48 שעות מקבלת הפנייה. במערך התמיכה עובדים סוציאליים ופסיכולוגים מתנדבים שמקצתם אף נמצאים בחו"ל. הנגישות אפשרית גם כך.

3. **פורום תמיכה** - צוות מתנדב של מבוגרים ונוער עונה לשאלותיהם של בני נוער הגולשים בפורום. הפורום מאפשר גם גולשים באתר לייעץ לחבריהם, ובדרך זו הם עצמם מועצמים. הצוות עוסק בוויסות תכנים, בהכוונה, בשיתוף (sharing), בעידוד שיח ובהפניה לערוצי תמיכה וטיפול.

4. **קבוצות תמיכה קצרות מועד ברשת** - התנהלות בפורום/צ'ט סגור, קבוצות מוכנות ומובנות-למחצה, משתתפים קבועים, מפגש חד-שבועי של שעתיים שלאחריו אפשר להתחקות אחר ארכיון הקבוצה.

Yelem מתבסס על התוכנה שהסכיבה הווירטואלית מכילה אלמנטים ההופכים את הרשת למקור תמיכה זמין ונגיש עבור מתבגרים, ויש בכך צמצום של "פער השירות" הקשור בטיפול ובייעוץ למתבגרים:



פנטזיות, משאלות, תרבות צריכה, אמונות של הפונה, היכן הוא נמצא על הציר שבין מחשבה אובדנית לאקט אובדני, ניסיונות קודמים לפגיעה עצמית אובדנית - האם היו בהם נתקים, האם חש כאב, נגישותו של "כלי הרג" בסביבתו, בדיקה של מקורות תמיכה ויכולות ההסתמכות בהם, עבר פסיכיאטרי וטיפול נפשי בעבר/בהווה, שיפוט ותובנה, בדיקה ובחינה של אלמנטים טקסיים הקשורים לסוף ופרידה (מכתבים, פרידה מחפצים, בגדים, אנשים, כתיבת בלוג אובדני / מסרון ועוד). התומך ינסה להיעזר גם בתיאורים גרפיים (אמוטיקונים) המופיעים על הצג - ולחוש את מצבו המנטלי של הפונה, היכן בגופו הוא חש את המצוקה, יבקש ממנו לתאר את חדרו ואת סביבתו, וכל אלה יוכלו לסייע בהבנה ובאבחנה. במקרים אחרים יפנו נערים לאחר שדיברו בצ'ט עם נער שדיווח להם על רצונו לסיים את חייו - הם רואים ב-Yelem מרחב בטוח ומקצועי לשיחך בחוויה שעברו; הם יגיעו לרוב מוצפים וסוערים בשל האחריות המוטלת עליהם ואינה מתאימה להם; לרוב יתקשו "להסגיר" את פרטיו של "האחר האובדני". שם נעסוק בהרגעה, באורור וב"נרמול" חוויית התגובה, ניתן לגיטימציה, "נפרגן" על אחריות ובגרות, נייצג באופן אובייקטיבי ו"ניתן לעיכול" את הסכנה באובדן חיים וחשיבותם של אלה מול שמירת הסודיות בין חברים.

האתר מיומן בטיפול מערכתי והוא מקיים קשרים מקצועיים שוטפים עם פקידי הסעד לחוק הנוער, עם מפקדת שליטה ארצית (מרכזת ומנתבת פניות לטיפול המשטרה), עם עו"סים ועם צוות מו"מ של משטרת ישראל האמון על טיפול במקרי האיום האובדני ברשת.

במקרים של איום אובדני קונקרטי, שיש בצדו תכנית ואלמנטים נוספים כשברקע רצונו של הפונה לסיים את חייו, אנו מערבים מיד את יחידת המשל"ט הארצי ומציידים אותה במספר האי-פי של השיחה ושעת קיומה, המשל"ט פונה אל ספק האינטרנט עם הנתונים הללו ומקבל את שם המנוי וכתובתו. בצוות המו"מ של המשטרה אנשי מקצוע המיומנים בהתערבויות בשעת משבר, התערבויות שיש בהן מרכיב משמעותי של דיכוב, שיח, ניהול מו"מ וכיוצא בזה. הצוות נכנס לפעולה מהירה, יוצר קשר וחותר למגע עם המתבגר/ת על מנת להסיר את האיום האובדני המידי (מפעיל גם את יחידות הקצה בתחום היישוב של הפונה), מעביר אחריות להוריו או ל"מבוגר אחראי" אחר בסביבתו, מזעיק צוות רפואי ופסיכו-סוציאלי ומדווח לקצין הנוער המשטרתי היישובי להמשך טיפול.

2. **שליטה בקצב ובאיכות התקשורת:** על פי בן זאב, באינטרנט יש אפשרות לשלוט בקצב העברת המסרים בין אדם לאדם, אפשר לחשוב על התוכן, לסגנן את המסר ולנסחו מחדש, לשלוט טוב יותר

מושיט יד לעזרה, מעניק תחושה שהפונה אינו לבד בחוויה הזאת, מחזק את הבחירה לפנות ל-Yelem ולהיעזר, מצביע על כוחות ומנסה לבחון עם הפונה אירוע עתידי אופטימי, מקשיב למרכיב הרגשי של המילה הכתובה שלו (ויכולתו של התומך לגלות הבנה למצבו הנואש של הפונה ולשמוע את דבריו הקשים). התומך ידובב את הפונה ויאפשר לו לספר על אירועים מכוננים בעברו או בהווה (הרשת כמאפשרת חשיפה וגילוי סודות וחוויות שלא סופרו).

עוברת עלי
תקופה קשה
מה אני, איך אני,
מה אני עושה
ולמה אני מגעיל
את עצמי



ברמת האבחנה מתקיים ברשת מעין פרדוקס שהתומך/המייעץ צריך להביא בחשבון: מצד אחד, אפיוני הרשת מאפשרים לפונה לשתף כשברקע "הסרת עכבות" בולטת, והתומך מקבל "חומר רב ואותנטי" בעבודת הנוער הנסמכת על דיווח עצמי; מצד שני, בתקשורת הדיגיטלית הנעדרת רמזים של ראייה (תקשורת עיוורת) ושמיעה, התומך/המייעץ "יפסיד" את תרומתם של הרמזים הללו להבנת הפונה שהוא תומך בו: לבוש, פסיכו-מוטוריקה, אפקט, מראה והתאמתו לגיל הכרונולוגי, מבט, תחזוקת החדר (ביקור בית) ועוד.

כשברקע הבנת הפרדוקס האבחוני המובנה שברשת, יבדוק התומך בסיוע הכוונן את מידת "המשיכה למוות" ו"הדחייה מהחיים" דרך ייצוגים,

ללא שם: כן, את מכירה את הסיפור שלי בקטע החברתי כמה קשה לי שלא מבינים אותי וכמה אני לא מהנחשבות ופה זה אחרת...

4. **אפקט הדיס-אינהיביציה:** התקשורת באינטרנט מאפשרת הסרת עכבות מהירה יותר, מה שהופך את הקשר לעוצמתי ומהיר יותר. אפקט זה גורם לכך שאנשים עושים ואומרים ברשת דברים שלא היו אומרים או עושים בעולם ה"פנים אל פנים". הם מרגישים פחות עצורים, משתחררים ומבטאים את עצמם בצורה פתוחה יותר. לנתון זה חשיבות רבה, שכן אוכלוסיית מתבגרים מאופיינת בקושי ליצור עמה יחסי אמון וקרבה; בדרך כלל נדרשת תקופה ארוכה של "חיזור" וביסוס אמון לפני שהמתבגר משתף אחרים במצוקותיו. בזכות אפקט הדיס-אינהיביציה אפשר להגיע מהר יותר ללב לבה של בעיה שהמתבגר נמנע מלספר עליה בחייו "האמיתיים".

הסודות שבני נוער חולקים ברשת מגוונים ומפתיעים במידת חשיפתם. בני נוער יכולים לדבר באותה פתיחות על נושאים "לגיטימיים" שהם מנת חלקו של כל בן נוער, דרך נושאים מורכבים יותר שקשה לשתף בהם, ועד גילוי סודות בתחומים של פתולוגיה טאבו חברתי.

הם עושים זאת בצורה פתוחה וחושפנית בהרבה משהיו עושים אילו היה מדובר במפגש חברתי. דוגמה מתחום הנושאים הלגיטימיים:

"נראה לי שאמא שלי אוהבת את אחותי יותר. לאחותי יש ציונים טובים, היא נראית יותר טוב והיא מה שנקרא מוצלחת... אני לעומת זאת לא ממש מספקת את הסחורה".

דוגמה לנושא מורכב יותר, מאלה הכרוכים בהתלבטות או במצוקה, שקשה למתבגרים לשתף בהם את סביבתם:

"אתמול שמתי לב שאני כל הזמן מסתכל על החבר שלי. לפעמים אפילו בא לי לנשק אותו. אני ממש לא מבין מה קורה לי... יכול להיות שאני הומו?" ובתחום גילוי הסודות או מעשים שהם בבחינת פתולוגיה וטאבו חברתי:

"אני כבר אבודה כי אבא שלי שוכב איתי כבר מאז שאני בת 13, אני רק מפחדת שהוא לא יעשה את זה לאחותי. בגלל זה אני כל הזמן שומרת עליה והיא לא מבינה".

במקרים שהתומך נתקל בחובות הדיווח הנהוגות בחוק, ובכלל זה "פגיעה שנעשית בקטין על ידי מבוגר אחראי", הכוון מפעיל את פקידת הסעד המחוזית לחוק הנוער במתן "סיוע מקצועי" במקרה. לעתים נבנה מוטיבציה לקבלת טיפול מגורמי הרווחה והדבר יצליח בידינו, לעתים נייצג עבור הפונה את חובת הדיווח, נתייחס לעניין הבדיקה

במילים ובמסר, ובכך גם לשאת באחריות גדולה יותר למהותו - אפשרות שאינה קיימת בתקשורת פנים אל פנים.

סקובי: מאז שאנחנו בקשר אני יודע להגדיר טוב יותר ממה אני סובל, נראה לי שהכתיבה עוזרת לי, אני גם פחות פולט שטויות, חחחחח

3. **אנונימיות:** לפי אריקסון, בבני נוער מתבגרים מתנהל מאבק בין רצונם בעצמאות לבין תלותם במבוגרים שבחייהם. כאשר מתגלעים קשיים, ספקות ואי-הבנות, הם מתקשים לפנות אל ההורים מחשש שהדבר יצייר אותם כלא בוגרים ויוביל לחוויה של חוסר הצלחה בנפרדות מהם. לעומת זאת, כאשר מתבגר נכנס לרשת בחסות האנונימיות, הוא נמצא במרחב שלו, בחלל לא מוגדר שבו הוא יכול להתייעץ ולשאול - ולא רק שלא ייתפס כתלתי אלא שהוא "השיג" את הפתרון או העצה בדרך עצמאית, לפי כישוריו ויכולותיו האינטרנטיות. פנייה מסוג כזה אינה פוגעת בדימוי העצמי של המתבגר ואינה הופכת אותו לחלש או תלתי. מאחר שהיעוץ ברשת וירטואלי והמתבגרים הם בבחינת רואים ואינם נראים, הם יכולים להיעזר מבלי לחוש את הבושה ואי-הנעימות הכרוכות בכקשת עזרה.

ADD: אני בן 15.5 ועוברת עלי תקופה קשה ענת: תוכל להרחיב?

ADD: בשנה האחרונה אני לא יודע מה אני, איך אני, מה אני עושה ולמה אני מגעיל את עצמי גיליתי שאני הומו, ואני לא רוצה את זה, אני גמור מזה בא לי למות

קשה לי לשתף מחוץ למחשב, אבל בגלל שאנחנו באנונימיות אני אשתף אני מתבייש להגיד את זה אין לי בעצם אף אחד לדבר איתו חוץ מילדים באינטרנט.

יתר על כן, בעוד בעולם "האמיתי" ישנם סטטוסים מוגדרים, עמדות ותיוגים, כגון "החנון", "מלך הכיתה", "פריק" ועוד, ברשת - בזכות האנונימיות - נוצרים יחסי שוויון וכל נער יכול לקבל תמיכה ולתת תמיכה מבלי להישפט על פי מראהו החיצוני, הסטטוס שלו בחברה או מעמדו הכלכלי.

ללא שם: סיפרתי לך שאני משתתפת גם בפורום שלכם, את לא נעלבת נכון?

רותי: אני שמחה לשמוע, את חושבת שאני צריכה להיעלב?

ללא שם: סתאם, ברור שלא! אני מרגישה שם מעולה, אני כותבת לאחרים שהם במצוקה ולפעמים גם מקבלת מאחרים, אני מאושרת מזה...

רותי: נשמע שהחוויה הזו ממש עושה לך טוב...



מרמז על הסטטוס המנטלי של הפונה). הפנייה לתמיכה נעשית מרצון, היא מתרחשת לרוב מתוך החדר האינטימי של המתבגר - כשעולם המבוגרים אינו בסביבה ואינו מעורב בהחלטה או בהנגשה של מוקד הטיפול (המבוגר המזמין, המסייע, המביא, המשלם), התומך כ"מבוגר" נעדר רמזים אודיו-ויזואליים (לבוש, קול, תנועות גוף, סימני גיל) ויש מעין השטחה של מערך הסטטוסים.

הרשת מאפשרת למתבגר לבחון זהויות, "לשחרר קיטור", לבחון פנטזיות, להתנסות; לעתים הוא ינוע בין זהות אחת לשנייה, ינהל אינטראקציה עם מושא הדמיון והפנטזיה ויכול לבדוק את תחושותיו. אפקט הדיס-אינהיביציה (הסרת העכבות) המתרחש באינטראקציה הכין-אישית ברשת כולל בתוכו לרוב הסרה של בושה, אשמה וחרדה המאפיינות לעתים מפגש בין-אישית מחוץ לרשת. בתקשורת א-סינכרונית (פורום, מייל, קבוצות דיון) יכול המתבגר גם שלא להתמודד ישירות עם התגובה (תגובה מושהית), לשחרר דבר מה ולהשהות את ההתמודדות עם התגובה שמנגד.

התקשורת ברשת מאפשרת למתבגר להעזר, לחשוף את עולמו הפנימי, על הווייתו וכוליותו; הוא נחשף באופן "מוגן" שלרוב אינו מתאפשר במקום אחר, הוא זוכה באמפתיה מצד "מבוגר אחראי" ונוצרת חוויה חזקה של "נראות", של "התפעלות", של קבלה; לעתים מתרחשת חוויה של "תאומות" (Twinship) עם מושא האינטראקציה, חוויה של טלפתיה - וכל אלה יכולים לייצר תחושות חזקות של סיפוק ועונג.

מעשה של "גילוי סוד", "התרה של הסוד", גם הוא מוצא באינטראקציה ברשת קרקע פורייה, מקדמת ומאפשרת (אנונימיות, העזה, מרחב מוגן, מבוגר אמפתי) - המתבגר, החווה "סער ולחץ" מול המשימות ההתפתחותיות הרבות והמורכבות שהוא מתמודד אִתן, חש כאילו יש לו "חטוורת" שהוא מבקש להסיר או לשתף בה. סודות המקבלים ביטוי בחוויית התמיכה נוגעים לתקיפה מינית שאירעה בעבר או שהיא נמשכת מצד מבוגר אחראי, ביטויים הקשורים לגיבוש הזהות ההומו-לסבית של המתבגר/ת, ביטויים של פוסט-טראומה על רקע אירועים אלימים או טראומה לאומית, אהבה אסורה ועוד.

כל אלה מאפשרים להערכתנו לצמצם את "פער השירות" שאנו פוגשים בשדה הטיפולי. המשמעות היא הנגשה של שירותים טיפוליים קיימים ברשת (On line services), ובעקיפין - הגברה של הפניות לשירותים מחוצה לה (Off line services) דרך הבניה של מוטיבציה לטיפול, הפחתת חרדות הקשורות לפנייה, הנגשת הטיפול דרך אספקת מידע על מארג השירותים הקיימים והענקת מפגש טיפולי ראשון מיטיב שיכול לסייע גם הוא בהנגשה של השירות הטיפולי הבא.

המקצועית הרגישה הנהוגה בידי איש המקצוע, ונתייעץ כל העת עם פקידת הסעד.

עוד ברמת הטיפול המערכתית, עמותת עלם מפעילה את מרכז היום לנפגעות אלימות תקיפה מינית "בית אמיתי", ובו מרחבים תומכי טיפול ופנאי המאוישים באנשי מקצוע ומתנדבים. במקרים רבים נפנה את המתבגרת "Door Door To" אל אחד מאנשי המקצוע במרכז.

דוגמאות להתערבות מערכתית בעלם

נער מהמגזר החרדי נכנס לאינטרנט קפה, יצר קשר עם תומכת ב-Yelem ודיווח על מצב משברי עם ביטוי דיכאון, כמו כן דיווח על מצב זמני של "דרות רחוב" ועל כך שאין לו היכן להעביר את הלילה. איש המקצוע המשמש כונן ב-Yelem יצר קשר עם רכז ניידת ילדי הלילה של עלם, וזה הגיע אל הנער בעצמו, בסיוע הניידת ומתנדביה, ביצע התערבות בשעת משבר והעביר אותו למענה קצר מועד המספק תמיכה פיזית ונפשית במצבי שוטטות ודרות רחוב.

דוגמה אחרת היא נערה בת 16 שקיבלה תמיכה קבועה ב-Yelem (היא הגיעה פעם בשבוע, למשך שעה, לאותו מתנדב). הסוגיה המרכזית שעסקו בה במהלך התמיכה הייתה חרדה חברתית שהנערה סבלה ממנה, לצד הצורך העז שלה בחברת בני גילה. בסופו של התהליך נקבעה לנערה שיחה עם עובד "הפור על הפוך" (מרכז המידע והיעוץ של עמותת עלם) מחוץ למרכז, והוא יצר עמה קשר "פנים אל פנים" עד אשר יכלה להיכנס בעצמה אל המרכז ולהשתלב בפעילויות.

החרדה החברתית היא עכבה הגורמת גם להדרה עצמית גם ממוקדי טיפול ויעוץ שיש בהם חשיפה עצמית, דיווח ומפגש ממשי. מרחב הייעוץ והתמיכה ברשת אפשר לנערה לצרוך את השירות כך שכל מה שקשור לבושה, חרדה, אולי אף אשמה, התגובות הרגשיות, הקוגניטיביות והפיזיות המתלוות אליהן - כל זה מופחת ואף נעלם בזכות אפיוני התקשורת ברשת. התהליך המשמעותי שעברה הנערה, שנוצרה בו ברית ייעוצית עם התומך, וכן זמינותו של שירות חוץ-אינטרנטי נגיש ובעל זיקה ארגונית, אפשרו בסופו של דבר הפניה איכותית של הנערה לקבלת שירות.

דוגמאות אלו מייצגות רק מעט מעבודתנו השוטפת בפרויקט Yelem; בפועל אנו מבצעים הפניות רבות הן בתוך העמותה והן מחוצה לה.

סיכום

הרשת והאינטראקציה שהיא מזמנת מאפשרות תקשורת חסרת גוף, אנונימית, נעדרת רמזים אודיו-ויזואליים, ובחירה של "אני דיגיטלי" (כיניו שלעיתים

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il



רווחה בעידן הדיגיטלי: מאי-סייל לקהילות ידע מקוננות

אילן שריף

השינויים הטכנולוגיים המהירים של "מהפכת המידע", הקרויה גם "המהפכה הדיגיטלית", אינם "עוברים על ידנו" אלא משנים את אורחות חיינו, את פני המקצועות שלנו ואת אופי הארגונים שלנו.

כפי שאנו מכירים אותו היום. הקריאה האישית הביאה להתפתחות החשיבה הביקורתית, להטלת ספק במוסכמות עתיקות יומין ולהרחבה של חופש הבחירה, וכל זה בד בבד עם התפתחות מושג האינדיווידואליזם. תהליכי האחדה ופיצול רחבי היקף התחוללו: הדפוס הביא לידי צמצום השימוש בדיאלקטיים מקומיים ולבחירה בשפות מרכזיות, ובכך תרם לתהליכים לאומיים. הדפוס חיבר יחידים וקבוצות מהמרכז לפריפריה ויצר קהילות שאינן גאוגרפיות - אך גם הביא להחלשת כוחן של הקהילות המסורתיות. מהפכת הדפוס קידמה את הפצתה של הדת הפרוטסטנטית ובהמשך את המהפכה התעשייתית ושינתה שינוי מהותי מקצועות רבים. שפות שלא עברו לשימוש בדפוס התקשו לשרוד. אזורים שמוסדות הדת בהם לא אפשרו את כניסת הדפוס צברו פער תרבותי שהתקשו להדביק בשלב מאוחר יותר.

האם יש לכם מחשב בבית? (או אולי צריך לשאול - כמה מחשבים יש לכם בבית?) האם הוא מחובר לאינטרנט? מתי למדתם לשלוח אי-מייל? מתי למדתם לגלוש באינטרנט? איך זה קרה? יש סיכוי סביר שרוב קוראי המאמר הזה לא נולדו לתוך סביבה ממחשבת אלא שינו והתאימו את חייהם לשינויים הממוחשבים שמתרחשים בסביבתנו. כבר בשנות התשעים היה אפשר לראות כי השינויים הטכנולוגיים המהירים של "מהפכת המידע", הקרויה גם "המהפכה הדיגיטלית", אינם "עוברים על ידנו" אלא משנים את אורחות חיינו, את פני המקצועות שלנו ואת אופי הארגונים שלנו. לא רק שהטכנולוגיה משתפרת אלא שקצב השינויים הולך ומתגבר עם השנים.

לפני כחמש מאות שנה שטף את העולם המערבי מעין גל צונמי אדיר ששינה את פניהם של אומות ויחידים: מהפכת הדפוס שהחלה בשנת 1456, עם המצאת הדפוס על ידי יוהן גוטנברג. הדפוס הביא לידי שינויים אדירים בעולם המערבי ובשאר חלקי העולם. עד אז היה הידע נחלת קבוצות מצומצמות, ואילו רוב בני האדם היו אנאלפביתים. לידע הכתוב נחשפו רק קבוצות דתיות או אליטות אחרות. התפתחות הדפוס שיפרה את רמת האוריינות בקרב ל-100% והייתה הבסיס להתפתחות המדע

אילן שריף, MSW, מפקח ארצי, התכנית לניהול ידע ולמידה ארגונית, אגף מחקר תכנון והכשרה, משרד הרווחה והשירותים החברתיים.

בתפקידים הקודמים שלי התכתבתי בעיקר עם ממונים וקולגות בעבודה והכנתי מסמכים כמו תוכניות עבודה, מכתבים ששלחתי במייל או הדפסתי ושלחתי בדואר, טבלאות ועוד. טיפול בלקוחות היה עדיין מוגבל לפגישות אישיות ושיחות טלפון. ופתאום ראיתי לפני הזדמנות מיוחדת ושונה... ניהול שיחות עם לקוחות דרך המייל! הרעיון של תקשורת באמצעות כתיבה במחשב באי-מייל בין אנשים שמתקשים לדבר פנים אל פנים, כפי שקורה אצל אנשים מסוכסכים והורים גרושים שבכל זאת חייבים לתקשר, נראה כפתרון קסם לבעיה כאובה זו. ועוד לעקוב ולהדריך ולנהל שיחה משולשת או מרובעת דרך מייל מבלי שכל אחד צועק ונכנס לדברים של האחר נראה בכלל חלום! אך זה בדיוק מה שקורה. לכל אחד הזדמנות להגיד מה שיש לו, להעלות כל נושא אחד עם השני, לעשות סלקציה ולהעלות רגשות על הכתב כשצד אחד מכותב וצד אחר לא. אפשר להתייעץ עם המומחים על מה לכתוב ומה לא לכתוב, לעשות ונטילציה ולקבל תמיכה. הכול אפשרי מבלי להוציא מילה מהפה. הכול גם הרבה יותר רגוע... אידיליה.

ראינו את תהליך ההתכתבות במייל בין "דינה" ו"שמוליק" (שמפורט במאמרה) ואיך כלי זה משרת גם אותם וגם אותנו, המגשרות, בתהליך הגישור ההורי. היתרונות רבים: מבחינת ההורים התכתבות במייל מאפשרת חשיבה על הדברים ותכנון התשובות לעומת שיחה פנים אל פנים או תקשורת טלפונית, בה יש הרבה יותר סיכון ש"התגובות יוצאות מהבטן" ונאמרים דברים שמזיקים והורסים. הכותב יכול לחשוב לפני, למחוק, לשנות, להתחרט, ולנסח שוב ושוב עד שהוא מגיע לתשובה הכי מתאימה ללא אמוציות מוגזמות, התגובות הם שכליות ויעילות יותר עד שהוא משוכנע שתשובתו היא הכי עניינית ותשיג את המטרה שלשמה הוא כותב. כמו כן גם המקבל יכול לקרוא שוב ושוב וגם אם הוא "מתרגש" או "מתפוצץ" בהתחלה, קריאה וחשיבה על הדברים יכולים להביא להרגעה לפני שהוא עונה גם כן תשובה מחושבת, שכלית יותר, עניינית יותר. גם הוא יכול לנסח מספר פעמים עד שהוא מרוצה מהתוצאה.

נדמה שמעבר להתלהבות מהכלי הטכנולוגי החדש ושימושיו השונים, אפשר ללמוד מהמאמר על ההתפתחות בתפיסת השימוש במחשב וברשת האינטרנט בשירותי הרווחה. למרות החששות, המחשב והאינטרנט מתחילים "לעבוד בשבילנו" ולא נגדנו. החשש מהטכנולוגיה החדשה מתפוגג ואת מקומו תופס בהדרגה הגילוי של הרווחים האפשריים. בהמשך מתרחש תהליך יצירתי שמשתמש בכלי החדש לטובת הלקוחות, בד בבד עם שמירה על עקרונות קודמים. עם זאת,

האם מהפכת המידע החדשה, המבוססת על ההמצאות הדיגיטליות והשימוש ברשת האינטרנט, מייצרת תהליכים דומים? נראה כי אין בידינו כלים מתאימים להעריך תהליך זה שעודו בראשיתו, אך אנו יכולים להתבונן בו בעין ביקורתית וגם לנסות להתאימו לצרכינו האישיים והמקצועיים.

במחקר שבחן צורכי מידע של עובדים סוציאליים בירושלים נמצא כי עובדים סוציאליים מהססים להשתמש בטכנולוגיות מידע חדשות מסיבות שונות: חוסר ידע ופחד מפני הלא מוכר, בושה וחשש מפני שימוש מוטעה בטכנולוגיה, אי-אמון בכלים טכנולוגיים ובדיוק של המידע המופק מהשימוש בהם, תפיסת המונחים הטכנולוגיים כשפה זרה, דאגה לשמירת סודיות המטופלים, תפיסת השימוש במידע חיצוני וביישומי מחשב כפתח לעיוות הקשר הטיפולי ועוד. אם נוסיף על אלה תפיסות ארגוניות שמרניות, חוסר בציוד והכשרה מתאימים, תנאי עבודה קשים וככלל זה עומס אובייקטיבי ורגשי רב, נוכל להבין משהו מהקושי הכרוך בהחדרת טכנולוגיות המידע החדשות לתחום הרווחה.

במאמר זה ננסה לבחון מקצת השינויים שמהפכת המידע גורמת במקצועות הרווחה והשירותים החברתיים - באמצעות שתי דוגמאות: מאמר שנכתב במסגרת קורס "חכמת המעשה" בבית הספר המרכזי לעובדים בשירותי רווחה וריאיון עם עובדת סוציאלית ותיקה מהמחלקה לשירותים חברתיים בערד.

פלורנס גרנות (2010), מנהלת המרכז העירוני לגישור באגף הרווחה, המינהל לשירותי קהילה בעיריית ירושלים, מתארת את ניסיונה במאמרה "המחשב בשירות הטיפול: תיאום הורות באמצעות אי-מייל במרכז העירוני לגישור בירושלים":

קיבלתי מחשב פרטי במשרד כבר לפני כמה שנים, כשהייתי ראש צוות בלשכת רווחה דרום בירושלים. לא ידעתי אז עד כמה הוא ישמש אותי וכמה אני אתחבר אליו. עשיתי כמה קורסים בשימוש במחשב בהתחלת הדרך כי חשוב לי להיות בעניינים, אך לא תיארת לי לעצמי עד כמה המחשב ישנה את צורת העבודה ואיזה יתרונות עצומים יש לו לעומת איך שעבדנו פעם. החיסכון בזמן, היכולת לתקשר עם אנשים ללא חיפוש נואש בטלפונים שתפוסים או לא זמינים. הכול לקח כל כך הרבה זמן... והנה פתאום מתקשרים בהתאם לפניות שלי, מתי שנוח לי... לפעמים מקבלים תשובות מיידית ולפעמים אחרי כמה ימים, אך כאשר אני כותבת מייל אני יודעת שהצד השני יראה אותו מתישהו ויגיב. אני לא צריכה לשבת שעות על הקו ולחפש אנשים! פשוט עולם אחר ונוח... פחות תסכול ולחץ.

גרנות (2010) ממשיכה לפרט תהליך גישור שבו היה הדואר האלקטרוני אמצעי התקשורת בין הצדדים:

על המתרחש בשטח, ריאיינתי את אן שטיינר, עובדת סוציאלית מזה 21 שנים במחלקה לשירותים חברתיים בעיריית ערד. לצד היותה ראש צוות תחום המשפחה, אן היא פקידת סעד לחוק הנוער ופקידת סעד לחוק הסעד (טיפול והשגחה באדם עם פיגור שכלי). אן מתארת את מצב המחשוב במחלקה בחיך: "קשה להיפרד מתיקי הקרטון"... אך בה בעת היא מדברת בגאווה על הכנסת מערכת ממוחשבת בפיתוח מקומי, כך שהיום מתבצע המעבר לעבודה באמצעות תיקי פונה ממוחשבים, ומשיטת עבודה זו נגזרת היכולת לאגור מידע רב באופן ממוחשב.



חשוב לזכור כי חרף חדשנותו של הכלי, בהקשר זה - האינטרנט, הוא מספק פתרונות רק ברמה הבסיסית ביותר, בעיקר באמצעות שימוש בדואר האלקטרוני ככלי עבודה פשוט ונוח.

היום נהוג להבחין בין העידן האינטרנטי הראשון (web 1.0) לבין העידן השני (web 2.0); ההבדל העיקרי הוא מעבר הצרכנים מתרבות של קריאה לתרבות של שיתוף בידע. באופן זה הפך האינטרנט מערוץ מידע מקוון (online) לערוץ תקשורת בין-אישי וקהילתי בסביבה אינטראקטיבית. בהקשר זה נשאלת השאלה אם תרבות זו יכולה לחדור גם לתחומי מקצועות הרווחה.

החל משנת 1998 פועלת באגף מחקר תכנון והכשרה במשרד הרווחה התכנית לניהול ידע ולמידה ארגונית. תכנית זו פעלה בקרב ארגוני רווחה ליצירת תהליכי למידה ארגוניים שיביאו לפיתוח כלים לשיפור השירות ללקוחותיהם, ובייחוד במחלקות לשירותים חברתיים (צבע, 2010). ואולם תהליכים אלה התרחשו בארגונים בינוניים וגדולים והתקשו לחדור לארגונים קטנים ופריפריאליים. נוסף על כך, הידע שנצבר לא נשמר היטב במעבר מארגון לארגון ובחשיפה לכלל אנשי המקצוע בתחומם.

מתוך הרצון למצוא פתרון לבעיות הללו בעזרת הטכנולוגיות החדשות, הוקמו בשנת 2006 קהילות הידע המקוונות באתר משרד הרווחה והשירותים החברתיים. הקהילות מופעלות על ידי יחידות המשרד השונות בליווי וביוזמה של האגף למחקר, תכנון והכשרה ועמותת "אשלים" מיסודה של ג'וינט ישראל.

מטרותן של קהילות הידע - לסייע בשיפור השירותים החברתיים הניתנים ללקוחות משרד הרווחה על ידי ייעול התהליכים של העברת המידע והידע בקרב הקהילה המקצועית.

אני מבקש מאן להתייחס לקהילות הידע: "אין ספק שהן גרמו לשינוי. שינוי בדיוק במקומות כמו ערד. אין מה לעשות, עובדים סוציאליים הם, בסופו של יום, אנשי מקצוע בודדים. יש להם הרבה תמיכה, אבל זה לא מספיק. מה שעשתה קהילת חוק הנוער למשל זה ממש לחבר בין האנשים. אי אפשר להחליף קשר בין אנשים בעלי אותו תפקיד שיכולים לעזור אחד לשני".

את אן אני מכיר גם מבלוג שפתחה באתר "קפה דה מרקר". היא מספרת על החשיפה שם: "תראה, הייתי די תמימה בהתחלה. כתבתי על דברים שקרו לי במהלך העבודה ונחשפתי לפער האדיר בין איך שתופסים כאן ובין חבריי את תפקיד פקיד הסעד לבין התפיסה שקיימת בחוץ. פקיד סעד נחשב פה לתפקיד קשה אבל חשוב מאוד. עובד של הממסד שדואג למי שאחרים לא דואגים לו. והנה נתקלתי בישראל אחרת".

קהילות יוצרות מרחב משותף למפגש ולדיון בחוויות ובתובנות מקצועיות של חברי הקהילה, וכן לפיתוח, לימוד ויצירה משותפת של דרכי התערבות חדשות.

היום פועלות באתר 23 קהילות ידע מקוונות, וחברים בהן כ-7000 אנשי מקצוע משירותי הרווחה השונים. הקהילות עוסקות במגוון נושאים, כגון אומנה, אימוץ, אלימות במשפחה, ילדים בסיכון, נוער וצעירים בסיכון, חוק הנוער (טיפול והשגחה), פעוטות עם צרכים מיוחדים ועוד.

בקרב חברי הקהילות אפשר למצוא מגוון מקצועות: עובדים סוציאליים, מורים, אחיות, מרפאים בעיסוק, מדריכים, יועצים מסוגים שונים ועוד. בקהילה חברים גם לא מעט סטודנטים המתחילים את דרכם המקצועית בשירותי הרווחה לצד עובדים ותיקים ואנשי אקדמיה.

לשם בחינת השפעתן של קהילות הידע המקוונות



וכך היא כותבת בקהילה:
שלום חברים,

כידוע לאחדים מכם, אני כותבת בלוג באתר "קפה דה מרקר", שזו רשת חברתית. באמצעות הפלטפורמה הזאת ניהלתי דיאלוגים מאוד מעניינים ומאירי עיניים עם אנשים "מן היישוב" בסוגיות שונות כגון חובת הדיווח וילדים בסיכון, ולאחרונה נקלעתי לדיון בנושא השמת ילדים במשפחות חד-מיניות.



פקיד הסעד. לכאורה אפשר לומר כי מדובר בדיון שהיה יכול להתנהל גם במסגרת של שיח ולמידה פנים אל פנים, ללא התיווך האינטרנטי.

מניסיוני למדתי כי דרך השימוש באינטרנט מצליחות הקהילות להתגבר על חסמים גאוגרפיים שלעיתים מפריעים לאנשי מקצוע מהפריפריה להיות "במרכז העניינים". ריחוקם הפיזי מקשה עליהם להגיע לוועדות מסוימות, וקשה יותר להגיע לימי עיון, סדנאות והכשרות. השימוש גם מאפשר לאיש המקצוע לבחור את הזמן והמקום המתאימים לו לצורך למידה ועדכון: יש המצליחים "לקבוע עתים לתורה" בשעות העבודה ויש העושים זאת מהבית בזמנם הפנוי. באופן זה מצליחות הקהילות להנגיש עצמן לעוד ועוד אנשי מקצוע שונים. יתרה מזאת, התיעוד המתמיד של השיח המתבצע בקהילות יוצר ידע חדש. בכמה קהילות ידע סיכמו דיונים שהיו בפורומים השונים למסמכים מסכמים. כך דיון שהתנהל באופן לא רציף, לעיתים מקוטע, של אנשי מקצוע שונים, של דיעות שונות, הצליח להביא ליצירת מסמך מסכם שבנוי להנגשת ידע ומשמש כלי להתערבות של אנשי השטח. בהמשך אפשר לשפר ולתקף כלי זה בעוד התייחסויות בכתב למאפייניו השונים.

דיון חשוב אחר שיזמה אן שטיינר היה בעקבות קשיים לקבל מידע מהשירות הפסיכולוגי החינוכי: לאחרונה מצאתי את עצמי מתמודדת עם סוגיה חדשה מבחינתי, חשוב לי להעלות אותה בפניכם על מנת שאוכל להחליט כיצד לפעול בהמשך. לאחרונה קיבלתי דיווח ממנהלת אחד מבתי

כותב הפוסט קבל כי משרד הרווחה מעדיף שילד יגדל בפנימייה (שם הוא בטח יסבול, לדבריו) ולא במשפחה חד-מינית, בעיקר משפחה של שני בני זוג הומוסקסואלים. אותו איש, הומוסקסואל מוצהר, איש עסקים רוט ואינטליגנטי, סיפר כיצד אסף ילד מהרחוב לאחר שנזרק מהבית בעקבות גילוי נטיותיו המיניות להוריו, וטיפול בו במסירות עד שפקידי הסעד התערבו בעניינו. מצאתי את עצמי משמשת מעין "שגרירה" או דוברת של משרד הרווחה (למרות שיש לי פה ושם השגות), אבל כמו ישראלי המטייל בחו"ל העושה הסברה למען המדינה, כך ניסיתי להסביר את הרציונל העומד מאחורי סוגיית השמת ילדים במסגרות חוץ ביתיות. גיליתי שהדימוי שלנו, פקידי הסעד, בעיני הבריות הוא, איך נאמר, די שלילי. כמו שכתב אחד החברים: כדי לקבל ילד לאימוץ או אומנה צריכים להתנהל מול פקידי סעד ועוד מרעין בישין, וזאת ציטטה מאדם אינטליגנטי שמתמצא היטב בסוגיות הללו. ואני שאלתי את עצמי (ועכשיו אתכם) - האם דימוי שלילי הוא חלק אינהרנטי בתפקיד - נוסף על דימוי של ביוורקרטים מיושנים שלא מתגמשים מול הNדמה, וגרוע יותר, כמי שלא אִכפת להם באמת טובת הילדים? האם עלינו לקבל את העובדה ש"ככה זה" או שיש מקום לנסות לעשות משהו לשפר את הדימוי הזה?

הדיון שעוררה אן הביא לתגובות רבות ואף להמשך דיון שיזמה בקהילה פקידת הסעד הארצית, במטרה לבחון דרכים לשיפור ההסברה על תפקידו של

התקיים דיון על השמה חוץ-ביתית לילדים עם פיגור שכלי. בוויכוח שהתנהל בין חברים מעמותות שונות וכן עם אנשי משרד הרווחה היה אפשר לאתר שיח מקצועי ותרבותי, חרף המתחים הקשורים לפערים האידיאולוגיים. שיח זה קידם את קהילת אנשי המקצוע כולה. בקהילה אחרת - קהילת פעוטות עם צרכים מיוחדים - החל תהליך של למידה והבניית כלים להתערבות סביב נושא התזונה. בקבוצה שותפים אנשי מקצוע מתחומי הבריאות, החינוך והרווחה, והם סיפרו על הצורך בהבניית ידע אינטר-דיסציפלינרי הנושק למקצועות הרפואה, פיזיותרפיה, תזונאות, עבודה סוציאלית, פסיכולוגיה, חינוך בגיל הרך ועוד.

אנו לומדים שהקהילות הן כלי שמעודד למידה רב-תחומית, מאפשר תיעוד ושמירת התוצרים ומצליח גם להפיץ בדרכים חדשות המתגברות על המחסומים האישיים והארגוניים.

השיחה עם אן שטיינר קידמה עוד תוכנה על טיב התקשורת בארגון. בעבר מבנה התקשורת הריכוזי היה הפופולרי ביותר, מקומו המרכזי של הדובר בארגון נשמר, ואילו היום, בעידן שהידע זורם חופשי בין כל חברי הקבוצה, מבנה התקשורת מבזר. מכך משתמע שלפעילות של כל אחד מאנשי המקצוע בקבוצה יש חשיבות הסברתית, משום שבאמצעות הרשתות החברתיות שהם שותפים בהן הם יכולים להשפיע על האופן שאנשי מקצוע אחרים תופסים ומנתחים סוגיה כלשהי. אפשר לראות כי אלה המייחסים חשיבות הולמת לחדירת אמצעי העבודה הממוחשבים וטכנולוגיות המידע לתחום עיסוקם משתמשים בכלים אלה לא רק כדי לתקשר עם אנשי המקצוע האחרים בקבוצה אלא גם לצורך הקשר עם הלקוחות, במטרה להעלות התלבטויות ודילמות אתיות הקשורות לזהות המקצועית ולשמירת ה"סטיינג" הטיפולי.

אנו חיים בתקופה שקצב החידושים הטכנולוגיים בה מהיר מתמיד, והוא מקשה את התאמתם של החידושים לתרבות הארגונית והמקצועית של אנשי השטח בתחום הרווחה. עם זאת, אני פוגש אנשי מקצוע רבים בתחום זה העושים שימוש נרחב בכלים הממוחשבים והמקוונים, החל במדריך בפנימייה שמשוחח בצ'ט עם חניכים המתקשים בשיחה ישירה, דרך עובדת סוציאלית שמשתמשת בכלים חינוכיים של גוגל לניהול ידע במחלקה קטנה לשירותים חברתיים, וכלה בעובדים שמשתמשים בקהילות הידע המקוונות ומנתבים אותן לטובת לקוחותיהם. אין ספק - מיעוט המשאבים והמורכבות הגוברת של טיפול בלקוחות שירותי הרווחה יוצרים קושי בהתאמה מתמדת לכלים הקיימים. ואולם כדי להישאר מקצועיים ומובילים, עלינו למצוא את הדרכים לשימוש בטכנולוגיות החדשות של מהפכת המידע לטובתנו, אנשי המקצוע, ולטובת לקוחותינו.

הספר היסודיים שאחד התלמידים סיפר למורה כי אימו נוהגת להכותו בחגורה. מדובר במשפחה שאיננה מוכרת לשירותי הרווחה. מהשיחה שקיימתי עם המנהלת, עלה והתברר כי מדובר בילד המאובחן כמישלוקה ב-PDD (הפרעת תקשורת על הספקטרום האוטיסטי). מבן שהעברתי את הדיווח בהקדם האפשרי לתחנת המשטרה. החוקר המטפל פנה לחקירות הילדים על מנת לזמן חקירת ילדים, רכזת החקירות ביקשה לקבל מסמך מסוים על מנת לזמן חוקרת לפי חוק חקירה והעדה של אנשים בעלי מוגבלויות. פניתי למנהלת השירות הפסיכולוגי, וזו אמרה שלאחרונה זומנו כל מנהלי התחנות למפגש בו נאמר להם שחל איסור על העברת מידע לפקידי הסעד, וכי מידע יועבר רק על פי החלטת בית משפט. האם מישהו יודע על שינוי שחל בנוהל קבלת מידע?

גם הודעה זו פתחה דיון בהשתתפות עובדים רבים ממקומות שונים שבהם התרעו על תופעה דומה של קושי בשיתוף פעולה בעקבות הליך משפטי מסוים וקבלת המידע הדרוש.

כפי שציננה אן בשיחה, אפשר לראות כאן כי הקהילות מצליחות לחבר בין אנשי שטח שונים בסוגיות מעשיות ולהחליף מידע וידע בין האנשים. חיבורים אלה מחזקים קשרים רופפים (weak ties) ויוצרים רשת חברתית מקצועית לא פורמלית. המגבה ומעבה את הרשת הארגונית הפורמלית. אפשר לראות כאן זרימה של מידע וידע לא רק לרוחב, בין ארגונים שונים ובין אזורים גאוגרפיים שונים, אלא גם תקשורת בין אנשי השטח לאנשי המטה. באופן זה מצליחים אנשי השטח להציף בעיות וחשכים בנוהלי המשרד. באמצעות קהילות הידע מתאפשרת גם תקשורת הפוכה - מאנשי המטה לאנשי השטח, באופן מהיר, יעיל ופורמלי-למחצה.

בדיונים פנימיים של מנהלי הקהילות נשאלה לא פעם השאלה אם הקהילות מצליחות לשפר לא רק את דרכי התקשורת אלא גם את רמת ההתערבות של איש השטח מול לקוחותיו. בסקרים שערכנו בקרב חברי קהילות הידע ניכרת שביעות רצון מאיכותם ורמתם של המסמכים שיש בהן, ומכך שהקהילות מאפשרות חשיפה לתחומי ידע חדשים. עם זאת לא הצלחנו להעריך אם הקהילות אכן מצליחות לחולל שינוי של ממש באיכות השירותים הניתנים ללקוחות.

שלא כקהילה שאן שטיינר דיברה עליה, שבה חברים רק פקידי סעד, רוב הקהילות פועלות כך שבין חבריהן אפשר למצוא אנשי מקצוע שונים מארגונים שונים ומגזרים שונים. בדרך זו משמשת הקהילה מעין מטרייה מקצועית רחבה, על-ארגונית, המאפשרת שיח בלתי אמצעי גם בסוגיות מורכבות. בקהילת פיגור שכלי, למשל,

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il



תמיכה וירטואלית מהארון

פרויקט מלווים צעירים (מל"צים) של ארגון הנוער הגאה (איגוי)

לי ראובני
אלה מלכא
עדי פורגאנג

כשטכנולוגיה פוגשת צורך

לא הייתה מתחוללת לולא הפך האינטרנט לזמין ונוכח במרחב הביתי, האישי והמשפחתי. מאז שמחשבים ואינטרנט היו לנגישים וזמינים כמעט בכל בית, העולם כולו נדמה לכפר גלובלי

בעשורים האחרונים אנו עדים למהפכת מידע אשר שינתה את הנגישות לידע באמצעות טכנולוגיה המגדירה מחדש את המושג קשר. מהפכה זו

החלקיקים הבסיסיים ביותר של החומר שהם עצמם אינם חומר; הם צצים באופן ספונטני, מה שמרמז על אופיו הספונטני והבלתי ניתן לחיזוי של דבר מה, וכן על אי-הוודאות בקיומו הממשי. מונח זה מעיד על אופיו של המרחב הווירטואלי כמציאות נחוות החסרה אלמנטים של מציאות ודאית.

הקבוצות והפרטים באינטרנט הם מרחבים חברתיים המתקשרים באמצעות טכנולוגיה אך מתקיימים על ידי אינטראקציות ואינטרפרטציות אנושיות. היכרות עם המאפיינים של המרחב הווירטואלי ועם השפעותיו על בני הנוער אשר נולדו לתוך סביבה ווירטואלית חיונית ליצירת מענה מתאים, ובכלל - להרחבת פעילותו של המגזר השלישי למרחב זה.

מרחב, זמן וזהות

החיים החברתיים שואכים חלקיניכר ממשמעותם ממרחב ומיחסים גאוגרפיים, והתפיסה האנושית מושפעת רבות ממרחב פיזי וממרחב מדומיין. עצם השימוש במונח "מרחב" לתיאור האינטרנט מבטא את השפעתן של תפיסות גאוגרפיות. כשאנו עוסקים באינטרנט אנו משתמשים בעוד מונחים המאפיינים את תחום המרחב והגאוגרפיה (כתובת, אתר, גלישה, @, סייבר ספייס ועוד), ולמעשה המרחב הווירטואלי הוא רקונסטרוקציה של המרחב האמיתי שאנו מכירים. המטרופורות הגאוגרפיות מעוררות מרחב מוכר וניתן לזיהוי שאפשר להתבסס עליו כדי לתפוס את המרחב הווירטואלי.

תפיסת הזמן מושפעת מאוד מדפוסים חדשים של תקשורת הנוצרים באינטרנט: זמן התיווך ביצירת הקשר קטן, והתקשורת משוחררת ממגבלות של שותפות בזמן ובמקום. התקשורת יכולה להיעשות בצורה סינכרונית (מיידית / בזמן אמת: מסרים מידיים, אודיו ווידאו) - המשוחררת מתלות במקום ההתקשרות אבל מחייבת את המתקשרים לשותפות בזמן, ובצורה א-סינכרונית (מושהית: דואר אלקטרוני, לוח מודעות, קבוצת דיון / פורום, wiki ועוד) - שאינה דורשת שותפות בזמן או במקום.

לתפיסת הזמן המעוצבת באמצעות פעילות במרחב הווירטואלי (כגון כניסתו של הטלפון הנייד לחיינו) ישנן השלכות פסיכולוגיות וחברתיות: מיידיות התקשורת, השפעה על דחיית סיפוקים, דפוס שיתוף/הסתרה, תפיסת אישי/ציבורי ועוד.

קטן שבו נערה בת 14 מרחובות מציעה חברות בפייסבוק לנער בן 15 בברלין - והכול בזכות הערצתם את אותה להקת רוק עכשווית.

המרחב הווירטואלי מציע שפע של גירויים ומידע וכן פלטפורמות חברתיות. הוא מאפשר קשר בין מחשבים אבל גם בין אנשים, צרכים ומענים. הזירה החדשה הזאת יוצקת משמעות חדשה למונחים כגון מרחב, מקום, מרחק, שפה, קבוצה, קהילה, זמן, קצב, ובעיקר זהות. היא מבוססת על טכנולוגיה מתקדמת המתעדכנת ללא הרף ופורסת לפנינו מגוון אין-סופי של אפשרויות למפגשים חברתיים, לפעילויות תרבותיות ולקשרים עסקיים. בשנים האחרונות ניכרת יותר ויותר הפלטפורמה של מתן מענה ותמיכה טיפוליים דרך הרשת, מתוך הבנה שמאפייניה הייחודיים של המדיה הווירטואלית מאפשרים תקשורת אחרת, רמת חשיפה גבוהה, פתיחות רגשית, חוויה של יחד ושותפות, הפגת בדידות ואפשרויות ביטוי שלא תמיד הן כנמצא בעולם ה"אמיתי". באמצעות מדיה זו שיחה אנונימית עם אדם זר יכולה לאפשר תחושה של נרצה והבנה בזכות היותה שיחה רגשית וכנה.

היו מי שחשבו שאפשר למַרְב (למקסם) את חוויית הווירטואליות בעיקר בעבור אוכלוסיות השרויות בצללים, או כפי שמכנים זאת - "בארון": חברי הקהילה הגאה, ההומו-לסבית, בי וטראנס, ובעיקר בני הנוער העושים את צעדיהם הראשונים בבניית זהותם המינית וזקוקים לכתף תומכת ולאוזן קשבת אך אינם מעזים לעשות זאת מחוץ לדלת אמות חדרם. בביתם, במקלט סודם, הם מרגישים הכי בטוחים ויכולים לומר "קשה לי".

את פרויקט המל"צים - מלווים צעירים באינטרנט - בארגון הנוער הגאה "איגו" הקימו לפני שבע שנים אלה מלכא ועדי פורגאנג במסגרת לימודים לתואר ראשון במכללת בית ברל. הפרויקט, בדמות קבוצות חברתיות, משתלב במענה שארגון הנוער הגאה נותן לבני נוער בשלבי היציאה מן הארון. פרויקט המל"צים נולד מתוך הבנה שבני נוער רבים זקוקים למענה מן הארגון ומעוויינים להגיע אל הקבוצות החברתיות שלו, אך הם חוששים מחשיפה פיזית. בני נוער אלו זקוקים לליווי ולאוזן קשבת, אך הם נרתעים מלהיחשף גם לפני איש מקצוע בתחום בית הספר וקהילת מגוריהם. עם זאת, הם זקוקים לתמיכה בצעדיהם הראשונים לקראת ההגדרה של זהותם המינית. פנייה באמצעות העולם הווירטואלי היא בעבורם הדרך היחידה להכיר ולקבל תמיכה מהארגון.

המרחב הווירטואלי

המילה "ווירטואלי" מקורה בשפה היוונית, ומשמעותה "פוטנציאל". בתחום הפיזיקה התאורטית המודרנית משמשת מילה זו לכינוי



לי ראובני, עובדת סוציאלית, מנחה של סטודנטים לעבודה סוציאלית מאוניברסיטת בן-גוריון אשר ליוו את פרויקט המל"צים במשך שנתיים.

אלה מלכא, מפתחת תוכנית הדרכה והכשרה, אשת חינוך ופעילה במגזר השלישי.

עדי פורגאנג, רכז חינוך חברתי ומחנך בתיכון, פעיל מזה עשור בארגונים חברתיים בישראל.



שתאפשר לבני הנוער לגבש מודלים לחיקוי. מאחר שנטייה מינית הומוסקסואלית עדיין נחשבת טאבו, בני נוער רבים מסתירים את נטייתם המינית, והם חיים בתחושה כי אין עוד כמוהם בסביבתם. הבושה המלווה את החוויה הזאת מועצמת לנוכח שיח שיפוטי ומלא שנאה, והם מתקשים לפנות גם אל מבוגרים שהיו יכולים לשמש מקור תמיכה, למידה או התייעצות.

רותמים את המדיה

הפרויקט "מלווים צעירים" מציע פתרון לקשיים הללו. הפרויקט פונה אל בני נוער בני 15-20 העומדים בשלבים ראשוניים של גיבוש נטייתם המינית וחווים משבר, קושי ובכידודת בעקבות תהליך הבירור של זהותם המינית.

הפנייה נעשית באינטרנט, דרך האתר של ארגון הנוער הגאה. הפונה מופנה אל מלווים צעירים בני 18-23 אשר קיבלו הכשרה בהקשבה, בסיוע ובתמיכה רגשית ברשת ויכולים לתרום מניסיונם האישי ומההתמודדות שלהם. רובם יצאו מן הארון מול המשפחה והחברים ומקצתם עדיין מבקשים הכרה וקבלה ממשפחתם. חשוב היה למצוא מתנדבים המסוגלים לעורר תקווה מתוך חוויה אישית של עוצמה והשלמה עם זהותם המינית. הפרויקט נותן מענה לבעיה מתוך שימת דגש על שני עניינים חשובים:

האחד - העזרה ניתנת במרחב הווירטואלי. ככלל, הפונים אינם נפגשים עם המתנדבים; כל הקשר מתקיים במייל, מסנג'ר או ICQ, והוא מסתיים כאשר הפונה מרגיש שהוא מסוגל לפנות אל קבוצה חברתית או כאשר תחושת הקושי חלפה. באינטרנט יכולים בני הנוער לבטא מחשבות פרטיות בשפה הכתובה ולא בשפה המדוברת ולקיים דיאלוג באופן א-סינכרוני - הם כותבים את מחשבותיהם ורגשותיהם בשטף, מבלי להיקטע על ידי בני שיח. הודעות של בני הנוער בפורומים זוכות לשלל תגובות, הן על ידי מל"צים והן על ידי קוראים וכותבים אחרים בפורומים, ואלה משדרים תחושה של "אתה לא לבד". לבסוף, היתרון הגדול ביותר של המרחב הווירטואלי הוא שאין לי פנים, שם או זהות; אין לי צורך לחוש בושה משום אני מוגן מאחורי מסך מחשב, והאנונימיות מאפשרת לי לחשוף מצוקות וכאבים שבסיטואציה רגילה לא היה ביכולתי לחשוף.

העניין החשוב השני הוא שהמל"ץ (מלווה צעיר) המתנדב הוא עבור הנער מעין אח בוגר היכול לסייע לו מתוך ניסיונו. התקשורת מתרחשת "כגובה העיניים", והיא מסמלת עבור מי שנתון במצוקה בהווה את התקווה - הוא יכול לשים מבטחו בעתיד. כאמור, המל"ץ עצמו יצא מן הארון, חווה את הקושי שהפונה מתמודד עמו, ומתוך סיפורו האישי הוא משמש דוגמה לקבלה

שלא כמדיומים קודמים, האינטרנט אינו מנתב את הפרטים לדרך ברורה ומוכנה מראש. הוא מאפשר לבני האדם לא רק להשתתף במדיה אלא גם לתמרנה ולהתאימה לרצונו ולכוונותיו. המאפיינים השונים של האינטרנט ממש משדלים יצירה ובנייה של יש מאין. תנאים אלה מאפשרים לפרטים המשתמשים באינטרנט להופיע ולהיעלם במרחבים שונים, בזמנים שונים, בחוקים חברתיים שונים, בתצורות שונות ואף בזהויות שונות. אינטראקציה באמצעות תקשורת מתווכת-מחשב מאפשרת לפרט לאמץ מגוון של קודים שהוא מטמיע בזהותו העצמית והופך להיות "מרובה זהויות". מושג ה"זהות" מקבל משמעות פוסט-מודרנית, וכך מתקיימות זהויות מרובות שאין ביניהן אחת נכונה ואחרות שקריות או מדומות.

המרחב הווירטואלי מאפשר תקשורת בזמן גמיש, מכל מקום לכל מקום, בצורות ביטוי מגוונות ומתוך שימוש במאפייני זהות שונים. עבור מי שנולד אל הטכנולוגיה הזאת, היכולת "להיות מי שאני רוצה להיות" לרוב אינה מובילה להתחזות או לאימוץ זהויות שקריות; יכולת זו דווקא יוצרת מרחב מורטורי המאפשר התנסות במרכיבי זהות שונים כבתקופה המורטורית של גיל הנעורים - שלב הגיבוש של הזהות והאישיות.

להתבגר בתוך הארון

גיל ההתבגרות הוא השלב שבו הנער והנערה מתנתקים מהמסגרת המשפחתית ועיקר גיבוש הזהות נעשה מתוך התחברות עם קבוצת השווים. התנסות חשובה בגיל הזה היא יצירת קשרים בין-אישיים, זוגיים ומיניים. זה תהליך מורכב וקשה הרבה יותר עבור בני נוער שמתחילים להתחבט בשאלות הנוגעות לנטייה מינית או לזהות מגדרית ועבור אלה המגלים כי נטייתם המינית שונה משל אחרים. הסודיות המאפיינת את הנושא והקושי לשתף את קבוצת השווים מקשים על בני נוער המתלבטים בנושאים אלה או המגדירים עצמם להט"בים (לסביות, הומואים, טרנסג'נדרים ובי-סקסואלים) לעבור את גיל ההתבגרות ואת החוויות המעצבות בדרך שתקדם את פיתוח הזהות שלהם והקשרים החברתיים שלהם. לכן נער מתבגר מתוך הקהילה ישאף לחפש בני נוער הדומים לו. לעתים קרובות מדי חוויות ראשונות שליליות של היכרות עם הקהילה דרך דימויים, סטיגמות וסטריאוטיפים שליליים יעכבו את היכולת של אותו הנער לגבש זהות מינית בריאה ולפתח דימוי עצמי חיובי וירחיקו אותו מאלו העשויים לסייע לו יותר מכול.

אם כן לא רק הקשר עם קבוצת השווים חשוב - חשוב גם מפגש חיובי, בריא ומאפשר. לעתים הקושי המשמעותי הוא במציאת המסגרת



...הלכתי לישון
בשלוש לפנות
בוקר והתהלכתי
כמו זומבי
כל היום.
התנתקתי
למשך חודשיים
מהחברים
שלי...

וואי. אממ אני אהיה אֶתך הכי כן ואומר שזה מוזר קצת... חיכיתי פול זמן לדבר עם מישהו שיוכל אולי להבין אותי טוב יותר. וזה לא משהו מובן מאליו, אולם יש לי כמה הומואים בבית הספר ושניים מהם אפילו מורים, אבל עדיין... אני לא יכול לפנות אליהם, כי זה מוזר מדי, בייחוד שאני צריך לראות אותם כל יום.

עוד מוטיב החוזר במיילים ובתכנים הוא עצם הקושי בקבלת העצמי. ההבנה ש"אני כזה" אינה קלה. חוויית שמירת הסוד מקשה עוד יותר. ובשלב הזה מתחיל הניסיון להגדיר מה זה אומר, מה אני צריך, איזה סוג של תמיכה אני מבקש:

בפעם הראשונה שאמרתי לעצמי "אני הומו" התחלתי לבכות בטירוף. גם מעצם העובדה

עצמית ולהתמודדות עם החברה והמשפחה בכל הקשור לזהות המינית. בעבור המל"צים תפקיד האח הבוגר או המנטור מעצים ומחזק את תחושת ההצלחה, והם מפיקים ממנו תועלת טיפולית שהיא הערך המוסף לתפקידם.

מהלכה למעשה

בתוך 24 שעות לאחר פניית הנער או הנערה חוזרים אליהם:

שלום, קוראים לי... קיבלתי את הפנייה שלך לאיגי, אשמח לדבר, כשיהיה לך נוח, אני זמין במסג'ר/ מייל/ ICQ...

לאחר החלפת מיילים ראשונית מתחילים לעלות התכנים של המצוקה והקושי אשר בעטיים נעשתה הפנייה. יש המגיבים תחילה כחשדנות או מתנהלים כמי שאינם זוכרים שפנו והיו זקוקים לעזרה, אך לאחר שנוצר קשר ראשוני חיובי הם משתפים ברגשותיהם. רבים מהם מעלים תחושה של בדידות אך גם של הקלה שסוף סוף יש להם אפשרות לדבר בפתיחות עם מישהו כמוהם:



שזה לא מי שחשבתי שאני אהיה וגם מעצם
 ההבנה שאני הולך לספר את זה למישהו...
 אמרתי לעצמי שאני אחכה לסוף התיכון ואז
 אני אספר, אך מתחילת השנה העניין הזה
 והמחשבות על הומוסקסואליות הלכו וגדלו
 בי והרגשתי שבא לי להתפוצץ. השילוב של
 זה פלוס הלחץ המטורף של כיתה י"א גרמו
 לי להידרדרות. הלכתי לישון בשלוש לפנות
 בוקר והתהלכתי כמו זומבי כל היום. התנתקתי
 למשך חודשיים מהחברים שלי... התחיל לכאוב
 לי כל מקום בגוף - הידיים, הראש, הרגליים,
 אבל מבחוץ הייתי צריך להגיד שהכול בסדר
 כדי שלא יגלו מה עובר עליי. מבפנים פשוט
 הרגשתי שבא לי למות. מוזר כמה שזה יישמע,
 אבל היו פעמים שחשבתי כמה טוב זה יהיה
 לחתוך את עצמי עכשיו או סתם לדפוק את
 הראש בקיר... הייתי שמח להיות כמו כולם.
 מתי זה ירגיש פשוט קל יותר...

מבחוץ
 הייתי צריך
 להגיד שהכול
 בסדר כדי
 שלא יגלו מה
 עובר עליי.
 מבפנים
 פשוט
 הרגשתי
 שבא לי
 למות...

הסוד מכביד, פוצע וגובה מחיר. יש תחושה חזקה
 של בלבול וקושי לבחור את האדם שנספר לו מה
 אנחנו חווים. בכלוג הבא (שיחה אמתית שהתקיימה
 בין פונה למתנדב) אפשר לראות עד כמה מורכב
 לחיות עם סוד. הדבר מוביל לחוויית חיים כפולים,
 הסתרה, רגשות של חוסר אונים וכאב.

פונה:

מה דעתך, כדאי לי לדבר עם אמא קצת על
 עניין הנטייה המינית?

מלווה צעיר:

לדעתי כדאי שתדבר איתה על הכול, ככה
 מרגישים הכי טוב, שלא שומרים כלום בבטן...
 אבל יש סיבה שאתה לא כל כך רוצה לספר
 לה?

פונה:

כן, כי אני רוצה שכמה שפחות אנשים ידעו.

מלווה צעיר:

מי יודע עד עכשיו?

פונה:

רק אתה וכך זה יישאר.

מלווה צעיר:

ברור, ממני לא יוצא שום דבר כמובן...

פונה:

רוצה לשמוע משהו מצחיק שקרה לפני חודש
 ונזכרתי עכשיו?



עבודה סוציאלית קהילתית בשנות האלפיים

פרויקט זה מגלם התחדשות של המודלים הקיימים וכן מודלים חדשניים להענקת תמיכה וייעוץ בשנות האלפיים. הפרויקט משלב שימוש בכל הכלים הזמינים והאהובים על בני הנוער בד בבד עם יצירת מרחב בטוח לקבלת סיוע ברשת. זמינות האינטרנט והבנת צרכי הייחודיים של הנוער וצורכי הקהילה הן שילוב מצח - זמינות, אנונימיות וירטואליות ומענה ממוקד וישר "בגובה העיניים". מאז הוקם הפרויקט הוא צובר תאוצה, ומספר הפונים אליו מוכפל כמעט בכל שנה. כ-60 אחוזים מהפניות הפכו לקשרי סיוע אשר נמשכו שבועות מספר ואף חודשים.

קישור אחרון למציאות כואבת

בחודש אוגוסט 2009 זעקו כותרות העיתונים את כאב הפיגוע ב"בר נוער", שם מצאו את מותם ניר כץ וליז טרבושי ז"ל ויותר מעשרה בני נוער נפצעו. כאב הפגיעה היה רב בעיקר מפני שהיא נעשתה בלב לבה של הקהילה, "בר נוער", המקום שבני נוער מגיעים אליו מדי שבת בהיחבא - כדי למצוא קבוצת שווים, לשחק משחקי קופסה ולדבר פנים אל פנים עם מי שחוה את השונות בדיוק כמוהם.

הפיגוע הציף את הפרויקט בפניות של בני נוער הפוחדים יותר מאי פעם לצאת מן הארון מחשש לפגיעה, בייחוד כשהנטייה המינית ההומוסקסואלית הפכה לנושא שיחה תכוף שחשף דעות קדומות ואמירות פוגעניות. בקרב מי שמחפש אישורים וחיזוקים אמירות מעין אלו שימשו הוכחה לקשיים הכרוכים ביציאה מן הארון.

בקרב קבוצת המתנדבים היה אפשר לראות כמה רב הקושי שנבע מכך שהם עודדו בני נוער לבקר במקום, להכיר בני נוער אחרים ולגשש את צעדיהם הראשונים ביציאה מן האפלה לאור גדול - והנה במובנים רבים התנפץ האור הזה כבועה והמציאות טפחה על פנינו. המתנדבים העלו במפגשי ההדרכה רגשות אשם כבדים על שהבטיחו ביטחון ואנונימיות ולא יכלו לקיים. אנו מלאי תקווה כי בעתיד נהיו כולנו מלאי אור, ביטחון וקבלה, והחשש מפגיעה על רקע נטייה להט"בית יהיה בחזקת סיוט רחוק השייך לעבר.

מלווה צעיר:

ק.

פונה:

לפני חודש טיילתי עם שני חבריי ואז ראיתי בקבוק שבור לפיסות. לקחתי פיסה אחת כדי לסרוט אותי ואחד החברים שלי תפס אותי כדי שאני לא אעשה את זה ונלחמנו כמה דקות בכך שהוא מנסה לקחת לי את הפיסה הזאת, ואז הוא הצמיד אותי אליו כדי לנסות לקחת את זה ואני די נהייתי מזה, מההצמדה.

מלווה צעיר:

זה החבר הזה שלך שאתה דלוק עליו?

פונה:

ק.

מלווה צעיר:

אחלה, אבל קצת לא אהבתי את הסיבה שבגללה הוא הצמיד אותי אליך...

למה בעצם אתה עושה את זה בכלל?

פונה:

כי ממש רע לי.

מלווה צעיר:

אבל ככה אתה עושה לעצמך עוד יותר רע...

כאילו, זה ממש כואב...

פונה:

כשאני חותך את עצמי זה מרגיע ומשכיח את הצרות שלי ובסופו של דבר שוכחים מהכאב.

מלווה צעיר:

והיה לך אז כל כך רע שהיית צריך לעשות את זה ליד חברים שלך?

פונה:

כן, אבל זה רק אחת הסיבות שלי. השנייה היא שאני רוצה 'צומי' כי אף אחד לא מסוגל לתת לי את מה שאני באמת צריך.

תמיכה בתומכים

תוכני השיחות בין בני הנוער למל"צים מורכבים. הם מכילים סודות, פגיעה עצמית, לעתים שנהא עצמית ופחדים כמוסים. הקושי של המל"צים, הצעירים בעצמם, הוא שעליהם לסייע לבני נוער בני גילם כמעט בתהליכים שאולי הם עצמם לא הספיקו להשלים.

כדי לסייע למל"צים למלא את תפקידם בצורה המיטבית, להתפתח ולצמוח, לחדש כוחות ו"לאוורר" תחושות ורגשות, הוקם צוות התמיכה וההובלה של הפרויקט, והוא מספק למתנדבים הדרכה פרטנית וקבוצת העשרה (הדרכת עמיתים בשילוב עם הכשרה שנתית). במפגשים אלו המתנדבים משתתפים בסדנאות הכשרה והעשרה ובסימולציות של שיחות, והם רוכשים כלים להתמודדות עם מצבי חירום (כגון איום בפגיעה עצמית ואובדנות ועד חיתוך עצמי ושתייה).

הפניות ורשימה
ביבליוגרפית מלאה
למאמר זה ניתן למצוא
באתר אשלים
www.ashalim.org.il



התנדבות וירטואלית

באגף להתנדבות ופילנתרופיה בג'וינט אנו מקדמים תרבות של נתינה באמצעות מודלים שונים של התנדבות, מנהיגות ומעורבות בקרב בני גילים שונים: התנדבות ומנהיגות נוער (עמ"ן), התנדבות משפחות, מנהיגות מתנדבת, מעורבות חברתית של צעירים ואחרים. אנו מזמינים אתכם להשתתף במערך הייעוץ, ההכשרה וההדרכה באמצעות ידע המתפתח בתחום המעורבות החברתית בארץ ובעולם בעזרת כלים חדשניים.

זו התחזקה עוד בזכות השינויים הכלליים והמגמות החדשות בעולם ההתנדבות: המתנדבים של היום מחפשים משימות מוגדרות היטב, תחומות בזמן, שיאפשרו להם להשתמש במיומנותיהם ויסייעו להם לרכוש מיומנויות חדשות. הרעיון של התנדבות וירטואלית אטרקטיבי מכיוון שהוא מאפשר לקבוצות חדשות של מתנדבים לפעול: מתנדבים בעלי מוגבלויות, מתנדבים בעלי מחויבות להישאר בבית (הורים לילדים קטנים, למשל) או כאלה שגרים במרחק רב מדי מהארגון עצמו.

תכניות של התנדבות וירטואלית מאפשרות לארגונים להרחיב את תכניות ההתנדבות שלהם, את קהלי היעד והמוטבים המסתייעים בהם ולהגדיל את המשאבים הארגוניים. תכניות ההתנדבות האלה עושות זאת בכך שהן מאפשרות את השתתפותם של מתנדבים רבים יותר והן מפעילות את המתנדבים בתחומי ידע חדשים.

בעמותת עלם, העמותה למען נוער במצבי סיכון, הקימו בשנת 2004 את Yelem, אתר אינטרנט שתפקידו לספק תמיכה ומידע לבני נוער ברשת המתנדבים הפועלים באתר מספקים תמיכה וירטואלית באמצעים אינטרנטיים שונים (צ'ט, פורום, אי-מייל) לבני נוער המבקשים ייעוץ וזקוקים

אנשים רבים, בהם בני נוער, מחפשים הזדמנויות להתנדב מהבית, בעיקר בשל אילוצי זמן, העדפה אישית או מגבלה כלשהי המחייבת אותם להישאר בבית ומונעת מהם להגיע פיזית אל ארגון המתנדבים. התנדבות וירטואלית מאפשרת לכל אדם בעל גישה לאינטרנט לתרום זמן ומומחיות לארגוני המגזר השלישי, לבתי ספר, למשרדי ממשלה ולארגונים אחרים המפעילים מתנדבים. ההגדרה הפורמלית להתנדבות וירטואלית היא זו: "ביצוע משימות התנדבות באופן חלקי או מלא דרך רשת האינטרנט על גבי המחשב בבית או במקום העבודה". שמות אחרים: התנדבות מקוונת, סייבר-התנדבות ועוד.

המודעות הגוברת לפוטנציאל הטמון בטכנולוגיית המידע להרחבת הפעילות ההתנדבותית בארגונים עוררה בשנים האחרונות התלהבות רבה. מודעות

ליאורה ארנון רונית בר

ליאורה ארנון, מנהלת פיתוח הידע מטעם האגף להתנדבות ופילנתרופיה בג'וינט התנדבות, מומחית בעלת שם בישראל ובעולם בתחום ניהול ההתנדבות.

רונית בר, מנהלת תכניות התנדבות בג'וינט.

נוער בסיכון ב-British Columbia ועל "טרנדים" חדשים הרלוונטיים לבני נוער, לאתר עוד תכניות המסייעות לנוער בסיכון ב-British Columbia, לאסוף מידע על תכניות המשלבות הרפתקנות ולמידה בעולם, על מודלים של צמיחה והתפתחות במסגרת ארגונים ועוד.

www.takeahikefoundation.org

Colorado Youth at Risk הוא ארגון המספק מגוון רחב של שירותים לבני נוער במצבי סיכון ומצוקה. מרבית פעילותו מבוססת על מתנדבים בתפקידים לא מקוונים: חונכות, מנטורינג, הכשרה והכוונה לתעסוקה. בד בבד עם מתנדבים אלה פועלים מאחורי הקלעים מתנדבים בערוצים מקוונים: מעצבת גרפית המסייעת בפיתוח ובעיצוב של אתר האינטרנט ושל מנשרים שונים שהארגון מפיץ, מידען המסייע לארגון באיסוף מידע וידע על תכניות דומות בארצות הברית ובעולם וגייסי משאבים הכותבים בקשות ועומדים בקשר עם תורמים באמצעים וירטואליים.

www.coyar.org

מנהל חברה ונוער במשרד החינוך והאגף להתנדבות ופילנתרופיה בג'וינט ישראל חברו יחד בשנת 2003 להפעלת תכנית עמ"ן (עיר מתנדבת נוער) המפתחת ומקדמת את התנדבות הנוער והצעירים בישראל. התכנית ממנפת את העשייה הקיימת בתחום התנדבות הנוער ברמה המוניציפלית באמצעות הכשרה מקצועית של בעלי תפקידים המפעילים בני נוער מתנדבים, ביצירת שיתופי פעולה משמעותיים בין כל העוסקים בתחום ביישוב וביצירת מסגרות התנדבות חדשות, אטרקטיביות עבור בני נוער להתנדבות על בסיס קבוע.

במסגרת עמ"ן בחיפה בני נוער מהעיר משתמשים ברשתות חברתיות, ובעיקר בפייסבוק, לקידום העשייה שלהם בתחום ההתנדבות, לחשיפת המידע הקיים, לגיוס בני נוער מתנדבים ולפרסום. מטרתו של פרויקט זה ליצור אטרקטיביות להתנדבות ויזמות בקרב בני הנוער באמצעות המרחב שבו הם מבלים זמן רב במשך היום. רכז עמ"ן ובני הנוער מעלים את המידע ישירות לרשת: הם מנהלים את התכנים, התמונות, הסרטים וכל מה שהם מעוניינים לחשוף בקשר למקומות ההתנדבות והעשייה שלהם בפועל.

www.facebook.com/home.php?ref=home#!/volunteer04?ref=ts

בהתנדבות וירטואלית אין הכרח שהמתנדבים יפעלו אך ורק באינטרנט. בארגונים רבים השילוב בין התנדבות פנים אל פנים לבין משימות מקוונות

לסיוע נפשי וחברתי. המתנדבים כולם פועלים מביתם, באמצעות האינטרנט, ומאפשרים לעמותה לבצע Reaching Out לבני נוער שאפשר שלא היו מגיעים אל מסגרות הסיוע האחרות של עלם. ההתנדבות הווירטואלית הזאת מאפשרת לעמותות עלם לספק שירות לקהל יעד נוסף, חדש, להרחיב את רפרטואר השירותים שהיא מציעה ולהפעיל מתנדבים שאולי לא היו פועלים אילו לא הוצעה להם אפשרות הווירטואלית לעשות זאת.

www.yelem.org.il

ארגון אמריקני בניו יורק, Icouldbe, מוביל תכניות חונכות לבני נוער בסיכון כדי לספק מענה לצרכיהם הלימודיים ולסייע להם בבחירת מסלול קריירה בעתיד. הארגון הוקם בשנת 2000, והוא מפעיל את כל תכניות ה"מנטורינג" שלו באופן וירטואלי - e-mentoring. החניכים מתחברים אל אתר האינטרנט של הארגון דרך המחשב בבית הספר או במרכז הקהילתי, והחונכים מתחברים בזמנם החופשי, לפחות פעם בשבוע במשך שעתיים. אף שהחונכים והחניכים יוצרים מערכות יחסים וירטואליות קרובות במשך שנת הלימודים, הם לעולם אינם נפגשים פנים אל פנים ולרוב גם אינם מוסרים פרטים מזהים זה לזה. ארגון Icouldbe הצליח עד היום לסייע ל-10,000 בני נוער בסיכון בכל רחבי ארצות הברית ולאחרונה אף החל להפעיל תכניות מנטורינג בין-לאומיות. האינטרנט מאפשר להסיר מחסומים גאוגרפיים ומחסומי זמן, ועל כן e-mentoring מאפשר לארגון להגיע ליותר בני נוער בסיכון וליותר מתנדבים - בפחות משאבים.

www.icouldbe.org

בהתנדבות וירטואלית מתנדבים יכולים לבצע מספר רב של משימות מגוונות המתאימות לצורכי הארגון ולקוחותיו: עבודות תרגום, מחקר, עיצוב אתרים, ניתוח מידע ונתונים, איסוף מידע, כתיבת בקשות, כתיבת מאמרים, לובי באמצעות טוקבקים, חניכה ותמיכה נפשית, ייעוץ מקצועי, הקמה ותחזוקה של דפי הארגון ברשתות חברתיות ועידוד קבוצות דיון מקוונות.

Take a Hike הוא ארגון קנדי המפעיל תכנית חינוכית שבמסגרתה בני נוער בסיכון יוצאים לטיולים רגליים הרפתקניים המשלבים למידה, ייעוץ ומעורבות חברתית. בטיולים מתמודדים בני הנוער עם חסמים בלמידה ועם קשיים אישיים, והם מצליחים לחוות הצלחה. בארגון Take a Hike פועלים גם מתנדבים וירטואליים בתפקידים הקשורים בעשייה מאחורי הקלעים. לדוגמה - אנליסט פיתוח הוא מתנדב שתפקידו לבצע מחקר online על מצבם הכללי של בני

למתנדבים הוא השילוב המוצלח ביותר לכל הגורמים המעורבים בפעילות (המתנדבים, הצוות המקצועי ומוטבי ההתנדבות).

יש הטוענים כי אי אפשר להשוות בין התנדבות וירטואלית להתנדבות המסורתית פנים אל פנים - הן מבחינת המחויבות והן מבחינת החוויה הנוצרת בהתנדבות. ואכן, מדובר בסוג אחר של פעילות שאינו בא להחליף את ההתנדבות המסורתית אלא להשלים אותה ואף להעשירה.

רעיון ההתנדבות בלא נוכחות פיזית בארגון המתנדבים אינו חדש. טלפון ודואר אלקטרוני שימשו מתנדבים הפועלים מבתיהם זה שנים רבות - בסיוע בגיוס משאבים, כניהול חשבונות ובפעולות אחרות התואמות את צורכי הארגון.

אף שהתנדבות המבוססת על סיוע באמצעות האינטרנט קיימת מאז אמצע שנות התשעים, מערכות ממוחשבות המספקות תמיכה בפעילות מסוג זה פועלות בקנה מידה נרחב רק מאז 1999, השנה שבה נוסד בארצות הברית ה-Virtual Volunteering Project. פרויקט זה הפעיל מתנדבים וירטואליים רבים במגוון רחב של משימות בכמה מדינות ברחבי ארצות הברית. בשנתו הראשונה של הפרויקט נערך סקר של ממדי ההתנדבות הווירטואלית בארצות הברית. הסקר מצא כי פחות מ-200 ארגונים ברחבי ארצות הברית הפעילו מתנדבים מקוונים. כעבור פחות מעשר שנים, באוקטובר 2005, אלפי ארגונים הפעילו מתנדבים מקוונים.

בארצות הברית תופעת ההתנדבות באינטרנט מתרחבת מדי יום ביומו. בשנת 2000 היה שיעור המתנדבים באמצעות האינטרנט כ-2% בלבד, ובשנת 2004 עלה שיעורם ל-5%. בישראל, בסקר שערכה בהתנדבות ד"ר מינה צמח בחודש דצמבר 2006, נמצא כי כ-4% מהמתנדבים בישראל מתנדבים באמצעות האינטרנט. סקר שערך המרכז הישראלי לחקר המגזר השלישי במרס 2007 מצא כי שיעור המתנדבים באמצעות האינטרנט מגיע ל-5%.

במקומות רבים בעולם רואים בהתנדבות הווירטואלית גם הזדמנות יוצאת דופן לפיתוח תכניות התנדבות שאינן תלויות במרחב גאוגרפי. ב-Virtual Volunteering Project חלק גדול מהפעילות בפרויקט יוחד להתנדבות בין-לאומית המשלבת גם למידה בין-תרבותית.

במאמר משנת 2006 תיאר סקוט (Scott) את החסמים העיקריים המונעים מאנשים להתנדב: חוסר ביטחון ביכולתי לתרום לזולת, חוסר יכולת לדעת איך אני משתמש ביכולותי האישיות בהתנדבות, חשש מפני סיכון הביטחון האישי שלי, מגבלות פיזיות, חוסר זמן, מגבלות כספיות ובעיות תחבורה בהגעה למקום ההתנדבות.

ד"ר יאיר עמיחי המבורגר מתאר בבלוג ב-Ynet כיצד התנדבות באינטרנט מעניקה פתרון למרבית הבעיות שצוינו: התנדבות מקוונת - בזכות מאפייניה הייחודיים, הגמישות, היעילות והנגישות המרביות שהיא מייצרת לפעילות ההתנדבותית - יכולה לספק ביטחון ותחושת הגנה לאלה הזקוקים לה; היא יכולה לסייע למתנדבים בעלי מגבלות פיזיות להשתלב בפעילות התנדבותית מעשירה ומועילה, ובכך לתרום להעצמתם של בעלי המוגבלויות. זאת ועוד: היא יכולה להתאים ללוח הזמנים הצפוף של אותם אנשים שאינם מתנדבים עקב חוסר זמן והיא מפחיתה מאוד את ההוצאות הכספיות והוצאות עבור תחבורה. כך היא הופכת את ההתנדבות לזמינה ואפשרית לכול.

מכללת אל-קסאמי (www.qsm.ac.il) בכאקה אל-ע'רבייה מפעילה קבוצה של סטודנטיות מתנדבות בהנחיית המרצה ד"ר אסמאא ע'נאיים במסגרת היוזמה החינוכית "התנדבות מקוונת". הסטודנטיות מבצעות הנחיה והוראה מקוונת באמצעות מערכת "אינטרוויו" לילדים חולים דוברי ערבית בבתי חולים שונים בארץ. הסטודנטיות קיבלו הדרכה בד בבד עם ההתנסות שלהן בהוראה מקוונת בעניינים הקשורים לניהול ולביצוע הוראה והנחיה מקוונת. תכנית זו מאפשרת לסטודנטיות לסייע לילדים החולים בלא תלות במיקומן הפיזי או בזמן הפנוי. בלא צורך בנסיעות ארוכות ויקרות לבית החולים ובחזרה הן מצליחות לסייע לתלמידים באמצעים הטכנולוגיים העומדים לרשותן.

מתנדבים וירטואליים מייצגים עבור ארגונים רבים משאב המספק מענה לצרכים חשובים, עכשוויים, משאב דומה לזה של המתנדבים הפועלים פנים אל פנים:

- ◆ למתנדבים וירטואליים יש מיומנויות ומומחיות שאולי חסרות בארגונים היום.
- ◆ מתנדבים אלה מסייעים לארגונים להגיע ליותר לקוחות/מוטבים.
- ◆ ייתכן כי בידי המתנדבים יש תוכנות וחומרות מתקדמות שאין לארגון ושאינן ביכולתו לרכוש.
- ◆ מתנדבים וירטואליים אינם דורשים תנאים פיזיים (שולחן, מקום חנייה, הוצאות נסיעה).

ניהול מתנדבים וירטואליים אינו שונה מאוד מניהול מתנדבים המגיעים פיזית לארגון: הניהול כולל שימוש במיומנויות ניהול בסיסיות, כגון הצבת יעדים, הערכת ביצועים ומתן משוּב על בסיס קבוע ומתמשך, תגמול והוקרת מתנדבים ובנייה ופיתוח של מסלולי צמיחה וקריירה עבורם.

עם זאת, הדינמיקה של התנדבות וירטואלית בהכרח שונה מזו של התנדבות פנים אל פנים. על המתנדבים להיות בעלי משמעת עצמית ולהיות מסוגלים לבצע את המשימות שלהם עם פיקוח מועט מאוד. על הארגון לשמור על קשר תקופתי

"טורף ברשת"

דנה אבירם
הוצאת אגם, 2010

הספר "טורף ברשת" מספר את סיפורה של ניצן, ילדה בכיתה ה' המתמודדת בפעם הראשונה בחייה עם דחייה חברתית. ממש באותו זמן אחיה, שיש לה קשר קרוב עמו, נוסע לחו"ל לתקופה ארוכה, וניצן נותרת בודדה וללא מערכות הגנה. דרך רשת האינטרנט ניצן מכירה ילד "מגניב", הוא מכנה את עצמו "אודי חמודי" והופך בהדרגה לחברה הקרוב. אודי משתף אותה בהתמודדותיו, וניצן נחשפת בכל פעם עוד ומספרת לו על קשייה. כך היא זוכה לקשב רב, לתמיכה ולעידוד שהיא כל כך זקוקה להם. "אודי חמודי" אינו מסתפק בהיכרות הווירטואלית, והוא לוחץ להכיר את ניצן פנים אל פנים. לאחר התייעצות עם חברה, ניצן מחליטה לצאת למסע חיפושים אחריו. במהלך מסע החיפושים התמים מתברר לניצן כי אודי אינו מי שטען שהוא, והיא מגלה כי היא לכודה ברשת קורים סבוכה שהיא אינה רואה מוצא ממנה. הספר מתאים לילדים ובני נוער. הסיפור מתחבר בשפה קולחת לעולמם העכשווי של הילדים ועוזר להם להבין את המורכבות הרבה בשימוש ברשת, וכן את דרכי הזהירות הנדרשות בה.



עם המתנדבים, לעקוב אחר כל דיווח המתקבל מהם ולהגיב מייד כשאפשר. על אנשי הארגון ללמוד לנהל מתנדבים שייתכן כי לא יפגשו בהם. בספרי הדרכה אשר התבססו על הניסיון שנצבר ב-Virtual Volunteering Project, כדוגמת ה-Virtual Volunteering Guidebook שכתבו Craven ו-Ellis, מועלות סוגיות מורכבות הכרוכות ב"ניהול מרחוק" של המתנדבים. ספרים אלה מספקים ייעוץ והנחיה הן למתנדבים והן לארגונים בהתמודדות עם נושא זה ועם עוד נושאים המיוחדים להתנדבות וירטואלית.

בעבודת מחקר שפרסמה החוקרת Cravens בשנת 2006 היא ציינה את מסקנותיה בקשר לגורמים להצלחת ארגון בשילוב מתנדבים וירטואליים במסגרתו:

- ◆ רמת אוריינות גבוהה (קריאה וכתובה)
 - ◆ תחושת נוחות בעבודה מקוונת (גישה לאינטרנט אינה מספיקה)
 - ◆ תחושת נוחות עם "טופסולוגיה", תיעוד, ניהול ידע ובירוקרטיה
 - ◆ תשתית ארגונית יציבה
 - ◆ ניסיון בסיסי בניהול מתנדבים
 - ◆ אדם אחד לפחות הממונה על המתנדבים הווירטואליים
 - ◆ מחויבות ואמונה בהתנדבות וירטואלית
 - ◆ מיומנויות מפותחות בניהול פרויקטים ובניהול משאבי אנוש התנדבותיים
 - ◆ פתיחות לסגנונות עבודה מגוונים
 - ◆ תפיסה רחבה של המושג "קהילה"
- החוקרת מצאה כי הגורם החשוב ביותר להצלחה בשילוב מתנדבים וירטואליים בארגון הוא הניסיון של הצוות המקצועי בארגון בניהול מתנדבים בסיסי: ארגון שיש לו ניסיון וידע מקצועי בניהול מתנדבים פנים אל פנים סביר שיצליח היטב גם בשילוב עבודה עם מתנדבים וירטואליים.

סיכום

התנדבות וירטואלית היא תופעה חדשה יחסית בעולם ההתנדבות, והיא הולכת ומתרחבת עם התרחבות השימוש ברשת האינטרנט והפיכתה לחלק בלתי נפרד מחיינו. היא מבטאת ומייצגת במובנים רבים את השפעותיהם של השינויים אשר התרחשו בעשורים האחרונים בעולם המערבי על עולם ההתנדבות ומאפשרת הרחבת היעדים והשירותים שמספקים הארגונים ומענה לצרכים חדשים ומגוונים של ארגונים. כמו כן היא מאפשרת לאוכלוסיות שאינן רגילות לכך להשתתף בפעילות התנדבותית ממשית. כפי שהוצג במאמר, בישראל אין דוגמאות רבות לתכניות התנדבות וירטואלית מובנות ומסודרות. אנו מניחים כי בשנים הקרובות תחום זה יתפוס תאוצה, וכך יתאפשר גם לארגונים בארץ להרחיב את שורותיהם ואת שירותיהם.

קו ייעוץ
להורים לילדים בגיל הרך

ויצואן CALL



6968 *מכל טלפון



אשלים

ASHALIM

אגודה לתנועת הספורט והפנאי לילדים
וגילי נוער במרכז ומחוזות אשדוד
תל אביב, חיפה, ירושלים, נתניה
באשדוד: תל אביב 6100000
בחיפה: תל אביב 6100000
בירושלים: תל אביב 6100000
בנתניה: תל אביב 6100000



גליון 6 יוקדש לנושא

שילוב והשתלבות

הנכם מוזמנים לבקר באתר אשלים

www.ashalim.org.il