

יצחק גילת (2013). "רק באינטרנט אני יכולה לחשוף במה שעובר עלי": סיוע נפשי בסביבה מקוונת. תל-אביב: מופ"ת. 163 עמודים.

## אליעזר ויצטום

אחת המהפכות המרכזיות של המאה ה-20 ושל המאה הנוכחית היא מהפכת התקשורת. השימוש הגובר והולך בתקשורת האלקטרונית, אשר מאפשרת גישה נרחבת למידע, העברת כמויות בלתי-מוגבלות של מידע, קיום תקשורת מידית בזמן אמת, יכולת לשוחח, לכתוב, לראות, להיראות ולהישמע וכן השתתפות ברשתות חברתיות - כל אלה שינו את פניה של החברה המודרנית ופתחו בפני חבריה מגוון רחב של אפשרויות שלא היו קיימות קודם לכן.

כבר מראשית התהוותה של הסביבה המקוונת זוהתה תרומתה הייחודית האפשרית בהגשת סיוע נפשי. המאפיינים התקשורתיים של האינטרנט עשויים לענות על המגבלות של הסיוע הנפשי המסורתי הניתן פנים אל פנים, ואף להרחיב את אפשרויות הסיוע הנפשי לאנשים השרויים במצוקה וזקוקים לסיוע. את השינוי הרב שחל במשך השנים ניתן לראות בעת עריכת סקירה מקצועית בנושא התערבות נפשית באינטרנט. בעבר מרבית המאמרים בתחום זה עסקו בלגיטימיות של התערבות נפשית באינטרנט על יתרונותיה וחסרונותיה, ואילו בשנים האחרונות השיח השתנה לחלוטין; כיום הוא מתמקד בטכניקות ספציפיות ובאבחנות של הפרעות נפשיות רבות המתאימות לשיטת התערבות באינטרנט, וכן ביעילותה של צורת התערבות זו.

ספרו של פרופ' גילת, שיצא לאור לאחרונה ואשר עוסק בסיוע נפשי הניתן בסביבה מקוונת, הוא ספר חשוב שנעשה בו ניסיון לבחון את התופעה בצורה מאוזנת ולאחר שכבר הצטברו מחקרים ומידע על אודות יעילות ההתערבות המקוונת כמו גם על מגבלותיה.

במבוא לספרו המחבר מסביר כי עקרונית חלק מהאפשרויות האלה היו קיימות בצורה מוגבלת כבר בעבר - בתקשורת הטלפונית - אולם התפתחותו המואצת של האינטרנט הביאה למהפכה שבעבר נראתה כמעט דמיונית. כעת, בצורתה הנוכחית, האינטרנט הסיר את מגבלות המרחק הפיזי והוא מאפשר לקיים תקשורת נוחה ומהירה בין אנשים, ללא קשר למרחק הגאוגרפי ביניהם או למגבלות פיזיות המקשות את ניידותו של הפונה. התקשורת הא-סינכרונית (המושהית) הסירה מגבלות של זמן ואפשרה ליצור קשר בכל עת. המשתתפים בתהליך התקשורת יכולים להישאר בעילום שם ולשמור על אנונימיות מוחלטת. קיימת גם אופציה להסתיר את המראה החיצוני או את המעמד החברתי, וזו יכולה לשחרר מעצורים רגשיים הכרוכים בביטוי עצמי. גם האפשרות להשתמש בטקסטים כתובים בתהליך התקשורת מאפשרת לנצל את היתרונות הרבים שבכתיבה, אשר אינם מתאפשרים בתקשורת של דיבור. הסביבה המקוונת מציעה אפוא מגוון של סביבות תקשורת, שלכל אחת מהן מאפיינים ייחודיים לה, כגון דואר אלקטרוני, שיחוח (צ'אט אישי) וגם שיחות בוידאו פנים אל פנים (כמו בסקיפ), קבוצה מקוונת, יומן רשת (בלוג) ושימוש ברשתות

חברתיות המרחיבות את הבחירה של הגולשים ומאפשרות להם לבחור את הסביבה המתאימה ביותר לצורכיהם ולמטרותיהם.

נראה לי כי יש חשיבות להבחנה שעושה המחבר בין שני סוגים של סיוע, בהתאם למאפיינים של מגישי הסיוע. הראשון הוא זה שנותנים אנשי מקצוע מוסמכים בתחום בריאות הנפש. סיוע מקצועי זה נועד לחולל שינויים ארוכי טווח בקרב הנעזרים, כך שיחול שיפור ברווחתם האישית, בתפקודם היום-יומי ובהסתגלותם החברתית (להלן, סיוע מקצועי). סוג זה מקביל בעצם לפסיכותרפיה לכל דבר הניתנת באמצעות האינטרנט. הסוג השני הוא סיוע אשר נותנים מתנדבים שקיבלו הכשרה, קצרה יחסית, למלא תפקיד של עוזרים. מטרתו היא בדרך כלל עזרה ראשונה נפשית שנועדה לרוב להקל את מצוקותיהם של הפונים, ולפי הצורך - להפנותם אל מקורות סיוע מקצועיים. עזרה באמצעות מתנדבים ניתנת בדרך כלל באמצעות עמותות של אנשי מקצוע המספקים למתנדבים הכשרה, הדרכה ופיקוח. העזרה המקצועית והעזרה הראשונה הנפשית נבדלות מסיוע בלתי-פורמלי שנותנים בני משפחה או חברים, בכך שהן מונחות על ידי כללים של אתיקה מקצועית.

ארחיב מעט על פסיכותרפיה או טיפול פסיכולוגי דרך רשת האינטרנט. בשנים האחרונות אנו עדים להתפתחות טכנולוגית המאפשרת לקיים קשרים בין-אישיים דרך רשת האינטרנט ומשפיעה על דרכי התהוותם ועל אופן קיומם. חלק ניכר מהתקשורת הבין-אישית בתרבות המערבית של ימינו מתרחש דרך רשת האינטרנט באמצעים שונים ומגוונים - דואר אלקטרוני, צ'אט, שיחות וידאו וקבוצות שיוצרות שיח כתוב מבוסס-צ'אט. אך טבעי היה לצפות שיתפתח טיפול נפשי דרך ערוצי תקשורת אלה. ואכן, הטיפול הפסיכולוגי דרך רשת האינטרנט הוא תופעה אשר הולכת ומתרחבת, והיא מצטרפת לשירותים פסיכולוגיים רבים אחרים שניתן למצוא ברשת האינטרנט. לצד הטיפול הפסיכולוגי אפשר למצוא ברשת מידע על קשיים רגשיים שונים, על שאלוני אבחון דיאגנוסטיים לבעיות רגשיות וקוגניטיביות, על פורומים לייעוץ ולהכוונה, על פורומים הפועלים כקבוצות תמיכה ייעודיות ועוד.

נראה כי ראשיתו של תהליך זה הסתמנה כבר בשנת 1995, השנה שבה החלה רשת האינטרנט להיות נגישה לאנשים. אז החלו אנשי מקצוע להציע באמצעותה טיפול מרחוק, בעיקר על מנת לאפשר למטופלים לקבל טיפול שהם לא יכלו לקבל בשום דרך אחרת (למשל כי נמצאו רחוק מהמטפל). מאז רשת האינטרנט הלכה וגדלה, התרחבה, העמיקה והסתעפה, ופותחו טכנולוגיות תקשורת ייחודיות לרשת, וכל זאת במקביל לשימוש בה לצרכים יום-יומיים. בהמשך התפתחה הפרקטיקה של סקייפ המאפשרת לנהל שיחות וידאו פנים אל פנים.

הספר שלפנינו נחלק לשמונה פרקים, שבכל אחד מהם מובא היבט ייחודי של הסיוע הנפשי המקוון. בפרק הראשון מתואר "סוד קסמה של הרשת כמקור סיוע במצבי מצוקה". פרק זה נפתח בסקירה היסטורית של הסיוע הנפשי ודן בהשפעות התקשורת המקוונת על הפנייה

לסיוע נפשי. הוא מסתיים בסקירת עדויות מחקריות על הצלחתו ועל יתרונותיו של הסיוע הנפשי המקוון. שלושת הפרקים הבאים מתארים בפירוט תהליכים של סיוע נפשי הניתן בשלוש סביבות תקשורת מקוונות: קבוצת התמיכה המקוונת, סיוע נפשי המתנהל בערוץ של הדואר האלקטרוני ושיחה אישית בזמן אמת בסביבה מקוונת (הידועה גם בכינוי צ'אט אישי). בפרקים אלה מתוארים היתרונות של קבוצות תמיכה מקוונות, סוגי הסיוע וכן החסרונות של קבוצות אלה. כן מתוארים היתרונות של שימוש בדואר אלקטרוני לסיוע נפשי, מובאים מאפייני הפניות לעזרה באמצעות הדואר האלקטרוני ואסטרטגיות הסיוע בגישה זו, לצד מגבלותיה של הגישה. כמו כן מתואר הסיוע הנפשי הניתן בצ'אט אישי. בכל אחת מגישות התערבות אלה מציג המחבר תיאור מקרה.

בהמשך הספר מתואר השימוש בטקסטים כתובים ונבחנים מעלותיה של הכתיבה ושימושיה האפשריים לצורך סיוע נפשי, ובפרק השישי שכתבה עירית קופפרברג, מודגם התפקיד המרכזי של בניית תקשורת בין-אישית מקוונת בעת מצוקה ומתוארים משאבי שיח ביצירת תקשורת מסוג זה. פרק זה מדגים את השימוש באמצעים אלה על ידי ניתוח של טקסט הלקוח מקבוצת תמיכה מקוונת. בשני הפרקים האחרונים של הספר מפורטים המגבלות, הסיכונים וכללי האתיקה המקצועית של מתן סיוע נפשי באינטרנט, וכן מובא דיון (בפרק השמיני והאחרון) בהערכת יעילותו של הסיוע הנפשי הנעשה בסביבה מקוונת. בפרקים אלה נדונים נושאים אחדים: המעמד האתי של טיפול נפשי באינטרנט, מגבלות ודילמות אתיות של הסיוע הנפשי ברשת ומתן עזרה ראשונה נפשית, יצירת ברית טיפולית, התמודדות עם שינויים במצבם של המטופלים וכן הערכת היעילות של עזרה נפשית הניתנת ברשת.

מראשית התהוותה של הסביבה המקוונת זוהתה תרומתה הייחודית האפשרית להגשת סיוע נפשי. המאפיינים התקשורתיים של האינטרנט, אשר צוינו לעיל, עשויים לענות על המגבלות של הסיוע הנפשי המסורתי, הניתן פנים אל פנים, ולהרחיב את אפשרויות הסיוע הנפשי החיצוני לאנשים השרויים במצוקה וזקוקים לסיוע. עם התפתחות הפרקטיקה התגלה גם עניין מחקרי רב הן באקדמיה הן בשדה המעשי לגבי יעילות הטיפול ברשת ולגבי שאלות כגון למי מתאים סוג כזה של טיפול ומהן דרכי הטיפול המיטביות ברשת האינטרנט.

מלכתחילה נמצאו אנשי מקצוע אשר מתחו ביקורת על הנושא של טיפול נפשי באינטרנט והצביעו על חסרונות וליקויים, דוגמת היעדר קשר אישי שהוא הבסיס להתפתחות ההעברה, ואשר מספק משמעות לקיומם ולשמירתם של הכללים הבסיסיים של ההימנעות והניטרליות אשר מהותיים לקשר, וכן חוסר האפשרות לבצע בדיקה קלינית. ההיבט האבחוני וההתרשמויות שמתקבלות ממראהו ומבדיקתו של המטופל מהווים כולם חלק בלתי-נפרד מתהליך הבדיקה והטיפול. במיוחד הועלו חששות בהקשר של אי-נטילת אחריות של המטפל למצב. תוארה גם בעייתיות רבה בסוגיית האתיקה ואחריותו המקצועית של המטפל ברשת על כל גווניה, החל מזיהויו, דרך נטילת האחריות הספציפית על המטופל וכלה במהלך הטיפול. כן הועלו חששות

לכך שמצב זה של טיפול וירטואלי יכול לשמש בסיס אפשרי לזיוף, לשרלטנות ולהתחזות מטעמים שונים, החל ממניעים כלכליים וכלה במניעים של סוטים בעלי פוטנציאל לגרום נזק רב למטופל. עם זאת, ראוי לציין כי השיפור הטכנולוגי שחל בטיפול בווידאו, למשל, מאפשר למטפל לבצע בדיקה קלינית ברמה סבירה.

מפרספקטיבה של זמן נראה כיום כי חלק מהחששות היו מוגזמים. אנשי מקצוע העוסקים בטיפול באינטרנט התאגדו וחיברו מדריכים ותקנונים אתיים, אשר מיושמים לסוג זה של טיפול. במדינת ישראל בינתיים רק קוד האתיקה של הסתדרות הפסיכולוגים הקדיש סעיף מיוחד לעניין זה, והוא המגדיר את חובותיו של המטפל, כדלהלן:

8. ייעוץ באינטרנט ובאמצעי התקשורת:

- א. כשפסיכולוג נותן שירות פסיכולוגי באינטרנט ובאמצעי התקשורת, עליו לזהות את עצמו על פי חוק הפסיכולוגים וחוק זכויות החולה.
- ב. כשפסיכולוג נותן שירות פסיכולוגי באינטרנט או באמצעי התקשורת, עליו ליידע את הציבור במגבלות השירות הניתן בערוצים אלה.
- ג. מתן שירות פסיכולוגי באינטרנט או באמצעי התקשורת מחייב כל פסיכולוג העוסק בכך לקיים את כל כללי האתיקה של הפסיכולוגים בישראל, לרבות קיום רמה מקצועית נאותה, שמירה על סודיות ושמירה על כבוד המקצוע.
- ד. אם נוצרות נסיבות שבהן אי-אפשר לתת שירות תוך קיום נאות של כללי האתיקה המקצועית של הפסיכולוגים בישראל, יפסיק הפסיכולוג לתת את השירות הזה.

כפי שהוזכר לעיל, המחבר מקדיש פרק מיוחד (פרק 7) שבו הוא מתמודד עם שאלות אלה ומפרט את המגבלות, את הסיכונים ואת כללי האתיקה המקצועית של מתן סיוע נפשי באינטרנט. סיכומו של דבר, זהו ספר הכתוב בשפה בהירה וברורה ומתאר היטב את היתרונות ואת החסרונות של השימוש ברשת האינטרנט לסיוע ולטיפול נפשיים.