**תפיסת יעילותו של ייעוץ במייל עבור נועצים שונים**

**מנקודת מבטם של היועצים**

תקציר

קווי סיוע מקוונים מציעים סיוע נפשי נגיש למגוון פונים, בהתמודדות עם קשיים תוך אישיים או בין אישיים. הם כוללים פלטפורמות שונות, ביניהן ייעוץ באמצעות מייל. מאפייניו הייחודיים הכוללים אסינכרוניות, אנונימיות ושימוש בשפה כתובה החסרה רמזים לא מילוליים, יכולים להוות מעלה והזדמנות עבור מגוון פונים, אולם הם מאתגרים את המייעצים החותרים לידיעת הלקוח. מאמר זה מציג בגישה פרשנית-ביקורתית ממצאי ראיונות עם משיבים וניתוח פניות ומענים להן בקו סיוע במייל, המלמדים על הנחותיהם בדבר יעילות הייעוץ הצפויה לנועצים שונים, כמבחינים בין הפריבילגים בעלי המודעות ויכולת הביטוי, לעומת המורכבים המעוררים ספק וחשש בקרב המשיבים. נראה כי פונה מודע ואינטליגנטי הכותב באופן בהיר וממוקד לא רק נתפס כמסייע למשיבים לדייק את תשובותיהם, אלא גם כמי שעושה מאמץ ותוצאת פנייתו צפויה להצלחה. לעומת זאת, פונה "מורכב" שפנייתו מעוררת אי וודאות ואף ספק, גוררת חשש לטעות והסתייגות מצד המשיבים.

מבוא

**התהליך בו מטפל מעריך את מאפייני הפונה לטיפול, ומנבא באופן מודע או לא מודע את יעילות הטיפול הצפויה, הינו תהליך הכרוך בפרשנות ונתון לביקורת. שאלה כמו** who is worthy of help **מעוגנת בהנחה של מצב רצוי אודות** "a well known client" **אשר מאפשר ייעול (וקיצור) תהליך הטיפול בשל זיהוי מהיר של מאפייני הפונה וצרכיו.**

**דיסציפלינות שונות של בריאות מוטרדות מהדרכים בהן יודעים את הלקוח, איך הידע מושג ואיך הוא מתורגם לפעולות או איך נעשה בו שימוש. מנקודת מבט של גישה ביקורתית, ידיעת-לקוח זו מספקת למטפל את הבסיס לתפקידו, ובכך מהווה את מקור הכוח שלו ומבססת את סמכותו. גישה ביקורתית חותרת להבין הנחות מקצועיות וארטיפקטים בתהליך ידיעה זה, לחשוף יסודות הרמנויטיים של הדיסציפלינה, ולהטיל ספק באופן בו ידיעת המטופל מבנה את תהליך הטיפול. באופן מעגלי הידיעה הברורה מתהווה כתוצאה מ- ומשפיעה על- הבניית זהותו ותפיסת עולמו של המטפל. מול הפונים לקבלת שירותיו, לא זו בלבד שבידיעה זו מאובחנת הבעיה, אלא שהבנייה ברורה של הבעיה ממשיכה ומתפתחת בהלימה לידיעת-לקוח ראשונית זו. בהמשך לכך, ידיעה זו משפיעה על הדרך בה המטפל ינהג עימם בבואו לספק להם סיוע ומרפא.**

**יעילות הטיפול מוגדרת בראש ובראשונה כטיפול שהשיג את מטרותיו, לרוב בציפייה מצד מקבלי השירות להפחתת סימפטומים, אולם לא רק. המגמה העכשווית בתחומי הטיפול מניחה את הציפייה לכינונה של מערכת יחסים מיטיבה עם המטפל כמטרה בפני עצמה. בהקשר זה נחקרו משתני אישיות של המטפל והמטופל המשפיעים על איכות מערכת היחסים, ואחד מתחומי המחקר החדשניים מתמקד בניתוח מאפייני השפה בתקשורת מטופל-מטפל. ההנחה היא כי השפה, הכוללת לא רק את מה שאומרים אנשים אלא גם (ובמיוחד) איך הם אומרים אותם, באופן מודע ובמידה רבה באופן בלתי מודע משפיעה על יחסים אלו, וכי** higher language style matching in the therapeutic context is also associated with higher levels of observer-rated therapist empathy **.**

**ספרות לא מועטה נכתבה בגישה פרשנית-ביקורתית על דרכי ידיעת-הלקוח בתחומי הטיפול. תחום הטיפול המקוון (כגון באמצעות טלפון, שיחות ווידאו, צ'אט, מייל; ובו נכללו מינוחים שונים:** e-counselling, e-therapy, cyber-therapy, telepsychology, online-therapy, cyber-counselling)**, אשר התפתח מאד בתקופה האחרונה, לא נבחן ככל הידוע לנו מנקודת מבט זאת. הטיפול המקוון נתון לביקורת בהיבטים אתיים. אחת הטענות המרכזיות כנגדו היא כי בשעה שמדובר על אמצעי נגיש לכל וכל אחד יכול להגיע לטיפול מקוון, ואף להשתמש לשם כך בזהות אנונימית, קיימת חשיבות קריטית להעריך את מצבם של הלקוחות וצורכיהם, וכן את ההתאמה שלהם להתערבויות מקוונות והיכולת שלהם לתקשר עם המטפל. לפיכך בעת שהחשש מפני ידיעה לא ברורה או מוטעית של הלקוח במרחב המקוון גדול, חשוב להבין את מאפייניו ואת ההנחות המתקיימות בתקשורת זו.**

**ידיעת-הלקוח מהווה אחד האתגרים הגדולים ביותר במיוחד בקווי סיוע באמצעות מייל, הנותנים שירות עזרה ראשונה נפשית לפונים אנונימיים, בהם נדרשים המשיבים לזיהוי מאפייניו וצרכיו של הפונה באמצעות הודעת האימייל שכתב ושלח לתיבת המייל של קו הסיוע. במקרה זה הרמזים אודות הנועץ מצומצמים, והשפה מהווה אמצעי יחידי הן לידיעת הלקוח והן לביטוי של הדיאגנוזה ושל הסיוע הפרקטי והאמפטי מצד היועץ נותן השירות.**

**המחקר הנוכחי בחן כיצד משיבים בקווי עזרה במייל יודעים את הלקוח, וחשף את תפיסותיהם אודות היעילות הצפויה לייעוץ עבור נועצים שונים. הפרקטיקנים המשמשים כיועצים במרחב המקוון, ובפרט בקווי סיוע, פועלים לעיתים קרובות כמתנדבים, ומכאן שההנחות האפיסטימולוגיות בבסיס התהליך של ידיעתם את הפונים מעניינות במיוחד מבחינה חברתית-קונסטרוקטיביסטית. העמדה הפרשנית-ביקורתית במחקר של תקשורת בתחומי הבריאות והטיפול שואפת לבחון יעילות שלא מפרספקטיבה פריבילגית, אלא בכוונה להציג דאגות כגון פרשנויות בתקשורת או איך השפה משפיעה על קבלת החלטות. להלן יובא רקע ספרותי הבוחן את המורכבויות בדרכים לידיעת הלקוח ולהערכת יעילותו של הייעוץ באמצעות המייל, בהמשך לכך יתואר המחקר הנוכחי ויידונו ממצאיו מתוך עמדה פרשנית-ביקורתית בהתייחס לסוגיית "ידיעת הלקוח".**

הייעוץ המקוון

שירותי ייעוץ מקוון מדווחים כבר בשנות החמישים, תחילה באמצעות הטלפון והחל משנות התשעים באמצעות האינטרנט במגוון ערוצים כמו דואר אלקטרוני, שיחות ווידאו, צ'ט ופורומים. מגוון זה יכול להעניק לכל פונה את חופש הבחירה במדיום הסיוע העונה על הצד הטוב ביותר על צרכיו. הטיפול המקוון מורכב מסט טיפולי בעל מטרות ומאפיינים ייחודיים, ומכאן שנדרשים מדדים ייחודיים להערכת איכותו.

הייעוץ המקוון מתקיים בסביבה ווירטואלית ופעמים רבות נעדר שימוש במידע ויזואלי ושמיעתי ישיר, דבר הגורם לנטרול השפעת המראה החיצוני, שפת הגוף, הקול והאינטונציה. מרחב הייעוץ המקוון מאופיין ב'לבדיּות' – המטופל והמטפל נמצאים לבד עם הטלפון או המחשב, ומתקשרים מתוך מרחב אישי בתהליך הדורש תקשורת בין־אישית. בתקשורת טיפולית ייחודית זו, נעשה שימוש בדמיון לעיצוב דמותו של השותף לתקשורת. בתפיסה רחבה יותר, טכנולוגיית הרשת הפכה לזירה שבאמצעותה הזהות האנושית מובנית ונחשפת, האינטרנט משמש מעבדה חברתית בה אדם יכול לבנות ולפרק את האני העצמי שלו ברשתות ובחלונות המידע השונים כפי שמתאווה, וריבויי העצמי משתקפים בממד הדיגיטלי. המרחב המקוון מאופיין באנונימיות המאפשרת הסרת עכבות ומספקת אפשרות לביטוי של תכנים אישיים. מאפייני זירה אלו גם מובילים לכך שהיכולת להתרשם ולהעריך את בן השיח במרחב המקוון הינה חלקית, דבר העלול להקשות על ההתכווננות האמפתית של המטפל כלפי המטופל ועל הרגישות שיגלה כלפיו.

הייעוץ המקוון מאופיין בזמינות, מיידיות ונגישות. בסיוע המקוון נשברים המחסומים של הזמן, המרחק והניידות. לפיכך הוא מאפשר פנייה של נועצים שניידותם מוגבלת מסיבות פיסיות (כגון נכות) או נפשיות (כגון חרדה חברתית). הייעוץ המקוון מאפשר מתן מענה מקצועי לנועצים ממגוון רחב של חברות ותרבויות, כולל טיפול אנונימי לנועצים הנמנעים מטיפול פנים אל פנים בשל החשש מסטיגמה שלילית המיוחסת לפנייה לייעוץ ולטיפול, כמו למשל בחברות אורתודוכסיות.

בתוך מרחב הייעוץ המקוון התפתחו קווי סיוע נפשי המופעלים ע"י מתנדבים ומאפשרים ייעוץ לכל פונה ללא עלות, ומחקרים מעידים על יעילותם והצלחתם. למרות שהם אינם מיועדים לביצוע דיאגנוזה ואין להם מנדט לעשות זאת, הם נדרשים לידיעת הלקוח כדי לתת תמיכה וכן להפנות במידת הצורך לגורמי מקצוע להמשך אבחון וטיפול בקהילה. מחקרים אודות המתנדבים בקווים אלו מלמדים על תחושת שליחות, אל מול עומס ושחיקה המיוחסים לאתגרים טכנולוגיים, חסר במיומנויות מותאמות, קצב הפניות ודחיפותן, וגבולות לא ברורים.

ייעוץ במייל

מבין שיטות הייעוץ המקוונות, מחקר זה מתמקד בייעוץ מקוון במייל, חילופי דוא"ל המבוסס אך ורק על טקסט כתוב. ייעוץ מקוון העושה שימוש בשפה הכתובה כמו ייעוץ במייל מאפשר אנונימיות, מה שיכול להקל על הרגשת ביטחון, חוסר עכבות וחשיפה עצמית מוגברת, על כן הוא מקדם פתיחות ויש לו ערך תרפויטי. מאפיינים אלו של תחושת שליטה, מוגנּות וביטחון רגשי, מקילים על ההחלטה לפנות לקבלת ייעוץ ללא חשש מביקורת, משיפוטיות ומתיוג.

אחת המעלות המרכזיות בייעוץ במייל היא שחילופי הדוא"ל הם אסינכרוניים. תקשורת כזו מאפשרת גמישות למטפל ולמטופל לא להיות זמינים בו-זמנית. שניהם יכולים לגשת להודעות בנוחות וכמה פעמים לפי הצורך. השהיית התגובה מאפשרת זמן לעיבוד רפלקטיבי כמו גם לביטוי עצמי מדויק. השליטה בתוכן ובקצב עשויה לטפח תחושת ביטחון.

עם זאת, במייל קשה להעביר אמפתיה וחום, ונדרשים לגשר על הריחוק והיעדר רמזים בלתי מילוליים באמצעות מיומנויות מותאמות. מבין מתודות הייעוץ המקוון, הייעוץ במייל נמצא מאופיין במידה רבה ביותר באתגר ה Equivocality ובעל פוטנציאל משמעותי לאי הבנה.

סיוע נפשי מוצלח-יעיל

סיוע נפשי כורך בתוכו את החוויה הרגשית של המעורבים בו, וציפייה לשינוי עמדות ו/או הפחתת סימפטומים אצל הנועץ. הצלחתו-יעילותו יכולה להימדד משלוש פרספקטיבות: מנקודת המבט של המטפל, בעיני המטופל, ולפי ניתוח "חיצוני" כגון דוח של צופה. ניתן להעריכו באמצעות מדדים של תוצר- כמו שינויים בנועץ, ושל תהליך- כמו יצירת קשרים משמעותיים. מדדי ההצלחה נגזרים גם מהגישה הטיפולית. בגישה הפסיכודינמית תימדד תוצאה הקשורה ליחסים, ויעוץ מוצלח בגישת הפסיכולוגיה החיובית יהיה זה אשר הביא את הנועץ למודעות אודות חוזקותיו.

אינדיקציות להערכתו של ייעוץ במייל כללו דיווח של נועצים על הקלה בסימפטומים, שביעות רצון, ותחושה שבעיותיהם נשמעו בצורה מספקת. מנקודת-המבט של מטפלים, Roth ועמיתיה התמקדו בשאלות אלו למטפלים בהערכת ייעוץ מקוון: באיזו מידה הטיפול המקוון מאפשר לך לשמר את הסטנדרטים המקצועיים שלך? להעניק תמיכה הולמת למטופליך? מהווה ערוץ שאתה שבע רצון ממנו?

בין המשתנים התורמים להצלחת הסיוע הנפשי ניתן למנות את מאפייני המטופל, כמו היכולת לתת אמון, ויסות רגשי, רגישות לדחייה, נחישות והתמדה, התגברות על התנגדות לשינוי, נכונות ליצירת קשר מעמיק עם היועץ והכרת תודה; היועץ מצידו צריך להיות מסוגל להיות בלכידות ובהתאמה עם הנועץ, לחוות קבלה ללא תנאי כלפי הנועץ, לחוש אמפתיה, להיות חופשי מהגנות ומדעות קדומות, ולהיות בעל הכישורים המתאימים לתהליך הטיפולי.

סטומל והאומן מסבירים כי בייעוץ במייל על היועץ להיות בעל כשירות לשים לב לתוכן המקרה, לרגשות הלקוח ולרצונותיו, המתבטאים הן במסרים גלויים והן במסרים סמויים, וזאת כבר בשלב של הודעת המייל הראשונה בה הנועץ מתאר את הבעיה או השאלה שלו. בהודעה זו על היועץ לזהות הן את השאלה בהתייחס לתוכן והן את הרגשות והרצונות של הנועץ, שכן התיאור המלא של המטופלים- תיאורים של החששות, הסימפטומים והרגשות שלהם, יכולים להוות דרך לאיבחון ולהכוונת הטיפול.

במחקר הנוכחי נבקש ללמוד מהיועצים בייעוץ מקוון במייל (1) כיצד הם תופסים ייעוץ מוצלח, ובאופן ממוקד יותר (2) כיצד הם מעריכים את סיכויי ההצלחה של תהליך הייעוץ בהתבסס על מאפייני הפנייה במייל? ולאור זאת נבקש לבחון (3) מה מאפיין את המענה של היועצים לפניות לייעוץ במייל לאור "ידיעת הלקוח"?

שיטת המחקר

ההקשר בו נערך המחקר

אתר "אקשיבה" הוקם לפני 8 שנים כקו סיוע המקבל פניות לייעוץ במייל במגוון רחב של נושאים, כגון מוגנות, קריירה, יחסים, בריאות הנפש, מצוקות רגשיות, זוגיות, חינוך, רוחניות. לפונים מובטח חסיון מלא ואין צורך בזיהוי כלשהו מצידם. הפניות נשלחות לאתר ונענות במענה חד-פעמי במייל. בטופס הפנייה מפורטים תנאי השירות, בו מצוין כי התשובות אינן מהוות תחליף לייעוץ מקצועי במידת הצורך, וכן הפונה נשאל אם יהיה מעוניין שפנייתו והתשובה עליה יפורסמו בארכיון האתר לתועלת הציבור (תוך השמטת פרטים מזהים).

האתר פונה באופן ייחודי לאוכלוסייה החרדית אשר מבחינה תרבותית חבריה נמנעים מפנייה לטיפול בשל הסטיגמה החברתית המיוחסת לו. "אקשיבה" הוקם על מנת לתת מענה לפונים המעוניינים לשאול שאלות ולהתייעץ בהתחבטויות ומצוקות אישיות, כולל כאלו שמוגדרים כטאבו בחברה, באופן אנונימי. העונים באתר הינם [מתנדבים חרדים](https://akshiva.co.il/%D7%94%D7%9E%D7%A9%D7%99%D7%91%D7%99%D7%9D/) בעלי רקע חינוכי או טיפולי, אשר עברו הכשרה ייעודית אודות קווי סיוע, והתמחו בנושאי הפניות השכיחות והפרוצדורות האתיות והחוקיות הנוגעים להם.

המשתתפים

במחקר השתתפו, ללא תמורה, 6 'משיבים' המייעצים ב"אקשיבה" אשר נענו לפנייה מצד החוקרות. פרטיהם בטבלה 1.

טבלה 1. פרטי המשתתפים במחקר

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| מגדר | גיל | מגזר | השכלה/ הכשרה | ותק כמתנדב ב"אקשיבה" | תחום השאלות | קבוצה עיקרית של הפונים |
| זכר | 45 | חרדי | ד"ר בפסיכולוגיה וביעוץ חינוכי  | 7 | חינוך, יחסים | נשים וגברים בגילאי ההתבגרות והבגרות המוקדמת |
| נקבה | 45 | בעלת תשובה חרדית | תואר שני ביעוץ חינוכי מנחת הורים ומאמנת אישית | 1 | הנחיית הורים | הורים לילדים ולמתבגרים |
| נקבה | 39 | חרדי | דיפלומה בהנחיית מיניות בריאה | 8 | יחסים, מצבים נפשיים, רוחניות | נשים וגברים בגלאי 20-60 |
| נקבה | 37 | חרדי | תואר ראשון בסוציולוגיה; לימודי תואר שני בתקשורת | 4 | יחסים והכוון תעסוקתי | נשים בגילאי 30-60 |
| נקבה | 45 | חרדי | תואר שני בייעוץ חינוכי | 8 | מיניות ומייעצת למקרי חירום | בעיקר נערות ונשים  |
| נקבה | 34 | חרדי | תואר שני בייעוץ חינוכי  | 8 | מצבים נפשיים כגון דיכאון וחרדות הדרכה בתחומי חינוך ויחסים | נשים בגילאי 60-20 |

כלי המחקר ומהלכו

המחקר כלל מהלך דו שלבי.

בשלב הראשון נערכו עם 6 המשתתפים ראיונות חצי-מובנים בני כשעה וחצי שנערכו והוקלטו באופן מקוון באמצעות תוכנת "זום". הראיונות התייחסו ל (1) תפיסת המשיבים אודות מהותו והערכתו של ייעוץ מוצלח במייל, באמצעות שאלות כגון: " מהי התוצאה הרצויה בעיניך ליעוץ במייל?", "מהם המדדים להצלחה ולכישלון בייעוץ מקוון במייל?", דוגמאות ל"סיפורי הצלחה" של ייעוץ מקוון במייל, מיהו "הנועץ האידיאלי?"; (2) סוגיית האפשרות לזהות-"לנבא"- יעילות: האם ואיך מעריכים המשיבים פוטנציאל להצלחה בהתבסס על הכתוב בפנייה במייל. בסיום הראיונות המשתתפים ענו על שאלון דמוגרפי קצר. בשלב זה נערך ניתוח תוכן של תמלולי הראיונות כדי ללמוד על תפיסת מהותו של הייעוץ היעיל בעיני המשיבים, ולחלץ קטגוריות המשמשות לזיהוי המקרה כצפוי לתהליך יעיל/לא יעיל.

בשלב השני נבחרו על ידי החוקרות באופן אקראי 150 פניות מארכיון אתר "אקשיבה". בהליך הסכמה עיוור בין שלושה מהמשיבים שניאותו לטול חלק בשלב זה, סווגו פניות אלו לפי הקטגוריות שנמצאו בשלב הראשון של המחקר. 87% מהפניות סווגו באופן ברור לקטגוריות בהסכמה מלאה (100%) בין המשיבים. מבין הפניות שנמצאה הסכמה מלאה לגביהם, נבחרו אקראית 50 פניות ונערך על ידי החוקרות ניתוח תוכן למענים לפניות אלו, במטרה לענות על שאלת המחקר השלישית: מה מאפיין את המענה של המשיבים לפניות לייעוץ במייל בהתבסס על "ידיעת הלקוח"?

**ממצאים**

מהראיונות עם המשיבים עלתה דמות "נועץ אידיאלי" ונמצא כי הקטגוריות המשמשות ל"ידיעת הלקוח" כוללות את מאפייני הפונה ומאפייני הכתיבה. כפי שניתן לראות בתרשים 1 ובתיאור הדוגמאות להלן, ידיעת-לקוח זו הובילה להערכת יעילות המקרה ולכתיבת מענים "מותאמים".

**תרשים 1: קטגוריות יעילות נתפסת ומעני המשיבים לפניות ייעוץ במייל**

הערכת מאפייני הפונה

***ניתוח הראיונות העלה ארבע קטגוריות הכלולות בידיעת הלקוח מצד מאפייני הפונה, והמבנות את תהליך הטיפול בו. אחת מהן שנתפסת כמקרה יעיל מתארת "נועץ אידיאלי" בעל אינטליגנציה רגשית ומודעות עצמית, ושלוש מהן הנתפסות כלא יעילות הן: פונה בעל מאפיינים קליניים של בריאות הנפש, פונה מורכב רגשית, ופונה שאין בפנייתו תיאור של מקרה אמיתי.***

אינטליגנציה רגשית ומודעות עצמית

**לפנייה אינטליגנטית ומודעת מנובאת הצלחה, בהיות** הלקוח ככלי קיבול: "יש פה כלי קיבול שיבין למה אני מתכוונת, אני מרגישה גם שאני יכולה לתת להם מענה יותר עמוק, אז זה משפיע בסופו של דבר על האיכות של הייעוץ". **לפי המרואיינים, ככל שמתבטאת מודעות עצמית גבוהה בפנייה, ניתנת בידי המשיב האפשרות לתת מענה מדויק יותר וממילא שיביא להצלחת הפניה:**

פונים שהם מודעים לעצמם יש להם את היכולת לעשות רפלקציה והם אומרים נראה לי שאני כזה וכזה כי עשיתי כך וכך ולכן יהיה איתי כזה וכזה.. ויש פונים שהם לא מודעים כ"כ, שכותבים אני כרגע יש לי בעיה ומה עושים איתה.. הוא לא מודע לעצמו ולרגשות שלו ולמה שמניע אותו ואז כמובן זה תשובה הרבה יותר בסיסית. אנשים ברמת מודעות עמוקה אפשר להגיע איתם למקומות הרבה יותר גבוהים.

אני חושבת שככל שהנועץ יותר מודע ומכיר את עצמו, אז בשביל זה אנחנו שם, ככל שאדם בא מאיזושהי עמדה יותר ברורה, אז התשובה יותר מתאימה.

כלומר, התפיסה היא כי סיכויי ההצלחה נתונים בידי לקוחות מודעים ובעלי אינטליגנציה רגשית גבוהה, הזוכים לתשובה ההולמת את יכולתם להיות ברורים.

בניתוח פניות מתוך ארכיון האתר שסווגו כשייכות לקטגוריה זו, בלט כי במענה לפניות המעוררות רושם של מודעות ואינטליגנציה גבוהות ביטאו המשיבים הערכה חיובית:

פנייה: [...] לא יודעת אם זה מה שתוקע אותי אבל מרגישה שכן. כי אני לא רוצה לוותר על בחור טוב אבל גם לא רוצה לוותר על הלב שלי...

תשובה: שלום לך שואלת יקרה וחכמה מאד, הרגישי בנוח ללכת עם הלב, אני מזמינה אותך לשבת עם עצמך ו [...]

פנייה: פעמים רבות אני ממש מרגישה ריקנות, שעמום, חולשה, אבל במהלך השנים למדתי להסתדר עם עצמי, אני אוהבת את הרוגע שיש בי ומכירה בכוחות שלי ודוקא יש לי הרבה אנרגיות פנימיות ושמחה פשוטה. מה שמפריע לי זה שאין לי עם אף אחד בעולם קשר חזק ואמיתי [...].

תשובה: את מתארת את עצמך כאדם משעמם לעצמך, ומשעמם לסביבה, אך השאלה שלך עצמה מעניינת להפליא. יש לך כתיבה עשירה, כיוון חשיבה מעניין, ומודעות עצמית. כל אלו אינם מאפיינים של אדם משעמם כלל [...]

בריאות נפש

**פניות המזוהות כמגיעות מפונים עם הפרעה קלינית, הסבירו המרואיינים, אינן מתאימות ל"אקשיבה" ויוכוונו לעזרה מקצועית. מולן חוו המשיבים קושי וחשש:**

אני חושבת ש-OCD זה קשה מאוד, כי משהו שם לא נרגע והולך להיות מעגלים. לפעמים התשובה יכולה רק ללבות יותר את האש, כי מה שאמרת לו בשורה השלישית לא מתואם עם מה שכתוב בשורה הרביעית... אז OCD זה קצת קשה. וגם אם את מזהה שאם זה משהו שהוא על סף איזושהי התפרקות נפשית. אבל כל השאר...

מדברי המרואיינת עולה החשש להתמודד עם הפונה באמצעות מייל, לצד מה שנראה כתחושת אי-נוחות מול המראיינת, בסיפא של דבריה, על השמטתם ממאגר מקבלי העזרה הרבים: "אבל כל השאר...".

המשיבים מתארים כי גם במוקדי סיוע אחרים עימם התייעצו תיארו פניות מסוג זה כמסוכנות:

נערה עם הפרעת אישיות גבולית, זה היה מאוד מסוכן באמת. עד היום היא פונה וכל פעם אני מזהה אותה לפי הסגנון. אני מקווה שאני מזהה אותה. אני לא יודעת על הפעמים שאני לא מזהה אותה... אבל זה ממש בעיה, כי מה שהם צריכים זה את הקשר. אז הם מתנחלים על המוקדי עזרה. זה לא רק אנחנו. שאלנו את ער"ן [ארגון אחר של קווי סיוע לעזרה ראשונה נפשית מקוונת]- הם גם סיפרו שזה הבעיה- הגבוליים. זה ממש בעיה. אז לכן למדתי מאוד מאוד לשים גבול ולפתח חיישנים מאוד מאוד רציניים של נורות אזהרה ולא לעבור את הגבול. אף פעם לא להיות חברה של השואלים. להיות בעמדה של: אני פה כדי לתת לכם עזרה, אבל לא... אני לא חברה. אני לא באה למלא את המקום הזה של קשר.

ניתן ללמוד מכך על התפיסה המקצועית של המשיב כמי שעמדתו לא נועדה לצורכי קשר, ודאגה לגבולות במרחב הייעוץ המקוון.

בניתוח פניות ארכיון בקטגוריה זו עלה כי תשובות המשיבים במקרים אלו מתמקדות בהפנייה להמשך טיפול:

פניה: אני נמצאת תקופה די ארוכה בחרדות ודכאון עקב מותה של אמי ומעבר של הבן שלי לחו"ל [...]

תשובה: בנוגע ל"כל ההתמודדויות גם יחד" כפי שציינת בשאלתך, אני ממליצה מאוד לפנות לטיפול רגשי שיעזור לך לעבד ולרפא את הכאב. אכתוב מס' כתובות שניתן לפנות אליהן: קופת החולים- בריאות הנפש, מרכז [שמות מרכזי טיפול] וכן ארגונים נוספים שיכולים לסייע בהפניה למטפלים מוסמכים [כמו למשל...].

פנייה: [..] ואני מרגישה שאין לי כלום בחיים לא אכפת לי מה קורה סביבי, אני מרגישה שאין בי כוחות לשום דבר, עברתי מסכת חיים לא פשוטה ואני לא מצליחה להתנתק מהעבר [...]

תשובה: לפי מה שכתבת נשמע שאת בדיכאון, לא ב"דיכאון" במובן שבו משתמשים במילה הזו ביום יום. אלא, בדיכאון מהסוג שכתוב בDSM שזה הספר המגדיר למחלות הקשורות בנפש וברגש. דיכאון הוא סבל אמיתי, הנפש לא מוצאת מנוח, המחשבות קשות. אבל יש דרך לפתור דיכאון! [...] איך נגשים אליהם? תרופות- מקבלים דרך קופת חולים או דרך פסיכיאטר פרטי. טיפול CBT- דרך קופת חולים או דרך מאגר המטפלים [...]

מורכבות רגשית

**מהראיונות עלה טיפוס נוסף, שכלל פניות של אנשים מוצפים מאד, שלתפיסת היועצים "קשה לתת להם מענה באמצעות** אקשיבה". המשיבים השתמשו בביטויים "**מסובכים", "נגיטיביים", "זורקים אחריות", כדי לתאר מקרים אלו**:

או אנשים נורא נורא ממורמרים- אנשים מאוד נגטיביים. קשה להאמין שהם יקבלו משהו. תקוע, מיואש- מחקי את המיותר, ואני בעצם צריכה לתת לו מענה. אם זה כך אז זה מבולגן ואני מנסה לעשות להם סדר ולומר: אני מבינה. רצית לשאול אולי את זה ואת זה. אני לא יודעת. ויכול להיות שחלק גדול מהם באמת צריכים טיפול, אבל אני לא שם בשביל לטפל. אני שם בשביל לענות על השאלה הספציפית ולנסות לפתור את הדילמה ולתת איזשהם כיוונים איך להתקדם הלאה- אתה עכשיו במצב תקוע, ויש לך איזושהי בעיה- אז הפלטפורמה – הרעיון שלה בעצם הוא לתת מענה חד פעמי, לא רב פעמי.

בדברים אלו מבוטאת הנחה אפיסטמולוגית שהטיפול ופתרון-הדילמה ניתנים ואולי אף ראויים להפרדה.

פניות אלו שזוהו כמורכבות העלו קושי מצד המשיבים "לפרק" מה בעצם הפונה מבקש:

[...] מאוד תקועה מבחינה תעסוקתית ואישית ביחד. ובאמת ניסיתי לענות על השאלה, לפחות ארבע פעמים התחלתי, ולא הייתי מסוגלת לפרק בכלל סיפור כזה מסובך. ההורים חיו על תרומות, הייתה בטיפולים פסיכולוגיים 14 שנים, עבדה בצהרון לאורך כמעט כל שנות הבגרות שלה, והיא למדה גם טיפול וגם פרסום, וגם היא אמנית, והיא גם קונדיטורית, וגם אל תשאלי אותי מה עוד. והיא רוצה אוויר והיא רוצה מרחבים והיא רוצה מנחת קבוצת מיניות לרווקות, והיא מפחדת מזה בגלל כמה סיבות, לא משנה כרגע. בקיצור, שניים וחצי עמודים מאוד מאוד מורכבים.

פניות אלו אופיינו באורך ופיזור ובשפה מוקצנת:

מתבגרת, גם מסובכת עם עצמה- כל מיני קשיים רגשיים- נורא דרמטית. התנסחה במילים נורא סופרלטיביות על עצמה ועל החיים ועל זה שהיא לא יודעת לאן לפנות ואף אחד לא מבין אותה. את מקבלת הטקסט נורא ארוך עם איזה עשר סוגיות שונות - לפעמים מסתובבות סביב אותו ציר, אבל... אז זה גם מאתגר לענות על זה. גם את אומרת: רגע, אני לא.... בעצם הפלטפורמה הזאת היא יותר טובה למי שרוצה משהו מאוד מסוים, ולא למישהו שמסובך עם עצמו, כי בשביל זה יש דרכים אחרות לקבל עזרה.

בניתוח פניות מהארכיון עלה שמענים לפניות אלו אופיינו בביטוי חוסר-אונים:

פנייה: ברצוני להתייעץ על כמה נושאים, מקווה שזה לא ארוך [...] כשעברתי לפנימייה הבנתי לבד שיש לי חרדה חברתית קשה [...] הרבה פעמים תחושות דיכאון ובדידות והרגשת חנק מהחיים [...] רגישות תחושתית [...] פגישות עם פסיכולוג [...] התפרצה הקורונה והעבודה שלי גדלה, זה הכניס אותי לסטרס [...] תמיד אומרים שלאדם צריך שיהיה איזשהו חלום אבל לא היה לי את זה אף פעם [...] הכאבים נהיו כרוניים [...] אשמח לקבל איזשהו מענה, אני אפילו לא יודעת מה אני רוצה לשאול ….וסליחה על האורך.

תשובה: שוב ושוב קראתי את השאלה שלך. שוב ושוב הרהרתי בה בניסיון להבין איזו תשובה תנחם אותך, תמלא אותך. היית רוצה שרק אכאב איתך? היית רוצה שאשקף לך את המציאות שארזת בשאלה? היית רוצה שאדחוף אותך להמשך טיפול, או שפשוט אגיד לך להרפות? היית רוצה שאגלה אמפתיה ואזדהה עם הכאב והבדידות? היית רוצה בכלל משהו אחר? איך אני יכולה לעזור ובאיזה אופן אני יכולה להקל? כיוון שהמצב הוא כזה שאני נדרשת לגשש בעצמי בדרך לתשובה הראויה לך, אז אעשה את ההשתדלות שלי ואני תקווה שתצליחי לשאוב אפילו קצת נחמה מהתשובה. לפני כל פעילות שאת יוזמת, עצרי לרגע ושאלי את עצמך [...]

ניתוח המענה מעלה חוסר אונים, המשוקף גם לפונה, ובסופו המשיבה מציעה כלים פרקטיים לפתרון-לכאורה, אולי כדי לצאת בכל זאת "לא בלי כלום".

פנייה: [...] וכאן אני עומד ושואל, עד מתי? כבר שנתיים שאני מתחבט בשאלה. האם לא כדאי לסיים את הסכסוך הפנימי הזה באיזשהיא צורה, זה מושך נגד היצר, זה בעד היצר, ואיני יודע עד מתי. זה מתיש, זה מתסכל, זה מבלבל ומה לא?

תשובה: התחושה הראשונית שלי היתה שאין לי מילים של תשובה אליך. יכולה להיות תשובה ברורה, חד משמעית, של עשה ולא תעשה?! על אחת כמה וכמה, ברור שאיני יכול לענות לך על שאלה כל כך משמעותית וכבדת משקל של אפשרות גירושין. זאת לא הייתי יכול לעשות אפילו אם הייתי בקי בכל הפרטים, קל וחומר כשמולי יש רק מכתב אחד, שאינו יכול להכיל את כל הקושי והמורכבות והצדדים השונים. ואחרי זאת ולמרות זאת, אנסה לכתוב לך מעט מחשבות שעלו בי בעקבות מכתבך, ואקווה ואתפלל שהן יהיו לך לעזר במידה כזו או אחרת. אבל נראה לי שיותר קשה היא ההבנה שהמטפל לא יושיע אותך וייקח את האחריות במקומך. חייבים מישהו שייקח אחריות ותמיד זה צריך להיות האדם עצמו ולא המטפל או היועץ, הגם שהוא צריך את עזרת האחרים בכדי לצאת.

תפילת המשיב לענות "נכון" עשויה להעיד על חשש עמוק לטעות, וחזרה במענים בקטגוריה זו.

פניות ***לא אמיתיות***

**המרואיינים תיארו סוג נוסף של פניות, שעוררו ספק בדבר אמיתותם:**

הרבה פעמים דרך השאלה אני יכול לראות מה המניע של הנועץ האם הנועץ בעצם פונה סתם, בחור שבא לו לכתוב משהו והוא רוצה לשמוע כמה מילים מהמערכת, או משועממים שבודקים את אקשיבה. כאילו צריך גם להיזהר. יושבים שם גם מהעבר השני כל מיני נוכלים או משועממים, וצריך לקחת את זה בחשבון.

במקרים אלו תיארו המשיבים כי היוועצו עם מנהלי האתר לצורך קבלת החלטה, כשלמול החשד שאין מדובר במקרה "אמיתי" נמצאות אי-ודאות ואחריות:

הגיעה שאלה שממש עוררה התלבטות אם היא אמיתית או לא, בניסוח, כמו מישהו משועמם שחמד לצון וחיפש סיפור אטרקטיבי לכתוב. בסוף החלטנו שמה שמונח על כף המאזניים הוא מדי כבד מכדי שלפספס את הסיכוי ש... מקסימום, מישהו יתפוצץ מצחוק ועשה להם צחוק. ובאמת התברר שזו בחורה תמימה שהיתה בקשר עם בחור [...]

בקטגוריה זו מדובר בפניות שלא הועלו לארכיון האתר. מענים לפניות החשודות כלא אמיתיות, כך הוסבר לנו על ידי המשיבים, מאופיינים באי תגובה מצד היועצים. ביקשנו מהמשיבים דוגמאות לכך וכן את ההסבר של היועצים. להלן ציטוטים מתוך הפניות והסברי היועצים:

פניה: אני שונאת את האלוהים באלי לרצוח אותו הוא פשוט חרא

תשובה: אין תגובה. הסבר של היועץ: לא נראה שיש כאן שואלת הכותבת על מנת לקבל תשובה.

פנייה: ראיתי שענית פה על שאלה לפני שנתיים בערך והמלצת לאנשים ללכת להתחסן, והיום כולם כבר יודעים שהקורונה הייתה בעצם שפעת שניפחו אותה והחיסונים מחסלים המון אנשים יקרים, מה אתה אומר היום?! מובן שלא תענה על זה ותתחמק…

תשובה: אין תגובה. הסבר של היועץ: רואים שהשואל בא רק להתריס, הוא לא פנוי לשמוע שום הסבר או טענה שנגיד לו. אז חבל פה זה ממש כשם שמצווה לומר דבר הנשמע כך מצווה שלא לומר דבר שאינו נשמע.

כלומר בעיני הפרקטיקנים שהשתתפו במחקר, בהתאם ל"אבחנת" מניעי הפונה, אלו מקרים שלא נכון להגיב בהם ומענה אף עלול להזיק.

 הערכת מאפייני הכתיבה

***מתוך הראיונות עולה תפיסת יעילות גבוהה יותר לתהליך הייעוץ במייל, כשהפנייה מנוסחת בצורה רהוטה, מפורטת וממוקדת.***

התנסחות רהוטה

אני חושבת שזה בייסיק: בשביל להתייעץ בכתב, אתה צריך להיות מסוגל להביע את עצמך בכתב.

אני באמת חושבת שככל שלאדם יש יכולות שפתיות יותר טובות, הוא יכול לבטא את עצמו טוב יותר בשאלה ובניסוח שלה- הוא יכול גם להיעזר יותר.

בניתוח פניות-ארכיון עלה שפניות בהתנסחות רהוטה זכו להערכה חיובית מהמשיבים:

פנייה: אני נשוי לאישה מדהימה מכל הבחינות, אולם יש בעיה. אשתי היא […] עד כאן אין שום בעיה, הגיוני בהחלט. אבל [...] ויש כאן שתי בעיות: א'.... ב'…יתכן בהחלט שאני טועה, אבל בשורה התחתונה שאלתי נחלקת לשניים: א'... ב'....

תשובה: ראשית רציתי להודות לך על הפניה המעניינת והכנה. אריכות דבריך בהירה ונעימה למקרא, ומעבירה היטב את נקודת מבטך. כמו"כ היא מעידה על פתיחות מחשבתית ורגשית, דבר אשר יקל עליך לקבל ולעבד את הדברים שאציע בפניך [...]

פנייה: מה המשמעות של החיים? אני לא מוצאת בהם עניין. יש לי חיים ממש טובים, אני מאוד חכמה, טובה, אוהבים להיות לידי, יש לי הורים טובים, התקבלתי לעבודה שרציתי, סיימתי תואר בהצטיינות, כאילו השגתי את המטרות שלי, אין לי תלונה על החיים, ובדיוק פה אני רוצה להבין. זה לא בא ממקום שקשה בחיים עצמם [...]

תשובה: שאלה חשובה שאלת, שאלת החיים!!! משאלתך, מהניסוח הברור, מהבהירות של השאלה שהצגת אפשר להיווכח כי [...]

ומאידך, בפנייה עם התנסחות לא רהוטה:

פנייה: במכללה אצלנו זה לא אפשרי להתחתן בשנה הראשונה רק בשנה השניה והשלישית, אז אני ממש מתלבטת עם [שגיאת הכתיב במקור] לעזוב ולצאת לדייטים ובנתיים אלמד, או להשאר ולצאת רק בעוד שנתיים שאסיים את הלימודים ולבנות את עצמי כי יש לי סוג של אופי חלש ועדין [...] רק שחכתי [שגיאת הכתיב במקור] לציין שאני כן מתכוננת ולומדת. תודה רבה .

תשובה: לא הבנתי ממך מה הסיבות שגרמו לך לשקול מחדש [....] אשמח להבין ממך כדי לנסות לעזור.

תפיסת המשיבים הייתה כי בשביל להתייעץ בכתב צריך להיות מסוגל להבעה עצמית בהירה ותקינה ויכולות שפתיות טובות, ואז תוכל להיעזר. ניסוח לא בהיר ובפרט עם שגיאות כתיב, הוביל למענה קצר לנועצת-במצוקה: "לא הבנתי אותך".

ניסוח מפורט

פנייה שאיננה מפורטת דיה התקבלה ככזו שלא צפויה להצלחה, ויתרה מכך, עוררה תחושה של זלזול כלפי המשיבים המצופים לפתור בעיות כשלא נעשה מאמץ מספיק מצד הפונים:

זה גם מאוד תלוי בזה שכתב את השאלה, שהוא נתן מספיק פרטים. אחרי שהוא פונה ונותן יותר פרטים אני יכול לדעת יותר. אדם שכתב שאלה נורא קצרה ודלה, אז אני פחות צופה הצלחה.

לפעמים אתה מרגיש שזה לזרוק. הייתה מישהי ש[...] וזה היה כל כך קצר ולא מפורט, כאילו מה את רוצה שנגיד לך? במקרים כאלו אני מרגישה שזה זריקה כזו: יאללה תיקחי, תפתרי לי את הבעיות.

בניתוח פניות-ארכיון מקטגוריה זו בוטא בתשובות היועצים הקושי לתת מענה מלא:

פנייה: אני עכשיו בתקופת "משבר", ומרגיש שכל מה שאני עושה בתיכון זה לחמם כיסא, לא לומד כלום, אפשר לומר לי איך לצאת ממצב כזה?

תשובה: משאלתך הקצרה כל כך – קשה ללמוד מספיק בכדי לנסות ולסייע בהארת כיווני חשיבה ספציפיים עבורך.

פנייה: [...] אני לא רוצה, כי זה קשה ודורש המון השקעה. אני מרגיש כאילו קוללתי בעולם הזה, ואין דבר שאוכל לעשות. החובה הזו עושה לי רע. למה זה מגיע לי?

תשובה: אציין כי חסרים לי פרטים כמו גילך, מצבך המשפחתי, הרקע המגזרי והחינוך בו גדלת ועוד. אשתדל לצייר קווים רחבים ככל האפשר, ואיתי תפילה כי ייתן ה' בפי (ובמקלדתי) את המילים הנכונות.

גם כאן ראינו שעם החשש לטעות בידיעת הלקוח המשיבים נשאו תפילה לענות "נכון", ובד בבד כמו-הודיעו לפונה על ספק ביעילות ההתייעצות.

מיקוד- באמצעות תהליך הגיוני מסודר

פנייה ממוקדת באמצעות תהליך הגיוני ומסודר של הצגתה נתפסה כיעילה:

אבל אדם שברור לו מי הוא, מה הוא מה הוא רוצה, הוא מתנסח מאוד מאוד בבהירות ומגיש איזשהו משהו ברור, ולא איזה מיש-מש. כן, אני חושבת שככל שזה ממוקד יותר, אז כך התשובה תהיה יותר ויותר תפורה כלומר... יותר מוצלחת. כך יש סיכוי.

רואים אם יש פה מהלך מסודר או שסתם אדם יורה משהו שעבר לו בראש, אדם שכותב את כל סיפור חייו בלי פילטרים, מקיף על הדף את כל חייו, זה מבחינתי לא פנייה מוצלחת, שלה אני גם פחות צופה הצלחה.

שוב ניתן לראות כי ההנחה האפיסטמולוגית שוזרת יכולות (מתנסח בבהירות) עם יחס "מכבד" לעונים (לא סתם יורה משהו שעבר לו בראש), ובהמשך לכך יעילות והצלחה מנובאים (תשובה תפורה ומוצלחת).

ניתוח המענים בארכיון העלה שבפניות המוצגות בתהליך הגיוני ומסודר תשובות היועצים מכוונות ותורמות להבניה של הבעיה:

פנייה: הייתי מאושרת. עד שנכנסתי להריון והתחיל הסבל. חשוב לי לציין שמאוד רציתי את ההריון. עד החתונה הייתי אוהבת ילדים. כשאני חושבת על זה היום זה קרה כי תכלס העול לא היה עליי, הייתי באה לדודות ומנקה להן את הבית, שומרת על הילדים. ופתאום כשאני במקום הזה וכל העול עליי- אני בבית עם הילדה... אני אמא שלה…מרגישה שקשה לי כשאני זו שמנקה, ואני שואלת את עצמי, איפה השמחה? למה החיים קשים לך?החיים שלי עמוסים ואין זמן, ואני שואלת את עצמי מה יהיה? אני מפחדת מהעתיד, לא רוצה עוד ילד כרגע, יש לי חרדה מוגזמת מהריון…אני רוצה להגיע למצב של מניעה עם רוגע נפשי [...] כל היום מתגעגעת לפעם לתקופה שהתחתנתי, במקום לחיות את ההווה.

תשובה: את מזכירה במכתבך שתי תקופות/ מצבים שאת מתגעגעת אליהם [...]. איפה השמחה? טבעי מאוד בעיניי שיש שעות שבהן מאוד קשה לך [...] בנוגע לזוגיות [...] מה עושים עם העול? [...] הניתוח היפה שלך, שהקושי [...] ומה עם ההריון הבא? את מבהירה שהשאלה שלך היא לא האם למנוע אלא איך להרגיש עם זה שלמה [...] מחלוקת בין שני חלקים בתוכך [...]

נראה כי במענה לפנייה מסודרת ו"הגיונית", תשובת המשיב מבנה ומארגנת באמצעות אסטרטגיות מוכרות מעולם הטיפול כמו מיסגור ומיסגור-מחדש.

מיקוד באמצעות שאלה

פונה הממקד את פנייתו באמצעות שאלה נתפס כמי שהתאמץ וצפוי להצלחה:

ומאוד משמעותי מבחינתי אם הוא שם בסוף שאלה. המון פעמים אנשים כותבים מצוקה, כותבים סיפור קשה, וזהו, תתמודדו!

השואלים עוזרים לנו ומכוונים אותנו מה הם זקוקים מאיתנו, פנייה גם מוסברת וגם עם שאלה מוגדרת בסוף- זה מבחינתי פנייה מוצלחת.

בניתוח פניות-ארכיון בקטגוריה זו עלה שכשהפונים התמקדו בשאלה ברורה, הם זכו בתשובה להערכה חיובית:

פנייה: השאלה שלי היא לאיזה כיוון לפנות בזמן מבחן? האם לעשות מה שמקור סמכות אומר לי לעשות (שגם הוא רק בנאדם), או לעשות את מה שאני מרגיש מבפנים לעשות וללכת עם האמת האישית שלי? האם זה חטא ללכת אחרי האמת שלי? ואם כן אז למה?

תשובה: אני מודה לך על השאלה. במספר שורות העלית בכישרון נושא שמעסיק ומטריד לא מעט אנשים. בנוסף, הרגשתי בין השורות ששאלתך נובעת מתוך תחושת אכפתיות ורצון כנה ללכת עם האמת שלך, ואני מעריך אותך על כך מאד [...]

נראה אם כן כי פנייה ברורה וממוקדת לא רק מסייעת למשיבים לדייק את תשובותיהם, אלא גם מעידה לתפיסתם על פונה שעושה מאמץ, ועל תהליך שתוצאתו צפויה להצלחה.

זאת לעומת הפונה ה"מורכב" שפנייתו מעוררת אי בהירות, גוררת חשש וחוסר ביטחון, הנצרכים לעיתים לתפילה מצד המשיב שלא לטעות.

**דיון**
מגוון האפשרויות בייעוץ מקוון יכול להעניק לכל פונה את חופש הבחירה במדיום הסיוע העונה על הצד הטוב ביותר על צרכיו. E-mental health is not just about technology, but represents a cultural change in mental healthcare by empowering patients to exercise greater choice and control.. עם זאת מחקרנו חשף כי הגם שפונה בחר במדיום של ייעוץ במייל, ישנן פניות שהמענה דרך הייעוץ במייל מוערך על ידי המשיבים ככזה שאינו מתאים להן.

בניתוח הראיונות מצאנו מאפייני פניות שלתפיסת המשיבים יכולים להביא למתן מענה אופטימאלי ומכאן לייעל את משאביהם. בממצאים אלו יש בכדי להרחיב את טענתם של (Stommel & Houwen ,2015) בדבר האפשרות להעריך טיפול מוצלח במייל לפי הפנייה, כשתיאור החששות, הסימפטומים והרגשות של הנועצים יכול להוות כלי להערכת הפנייה ולהכוונת הטיפול.

אולם לצד הדרכים לידיעת הלקוח עולים אי וודאות וחשש לטעות בידיעת הלקוח. תפיסה זו מקבלת חיזוק מהשיח המזהיר מפני אתגרי האתיקה של הייעוץ המקוון בהיותו אנונימי ופרוץ יחסית. ייתכן כי שיח זה אך-מגביר את ההיצמדות לתפיסת הלקוח הראוי, ומוביל למסרי "אינך מובן" למי שלא עומד בסטנדרטים. עמדה זו קונפליקטואלית במידת-מה לפוטנציאל המוצג כיתרון הגדול של קווי הסיוע המקוונים, אליהם כולם "זכאים" בהיותם נגישים לכל.

מתוך ראיונות המשיבים עלו הקטגוריות הבאות להערכת הפנייה ותפיסת היעילות הצפויה:

לתפיסת המשיבים, ככל שהפונה זוהה כבעל מודעות עצמית ואינטליגנציה רגשית גבוהה, המכיר את נסיבות חייו, את הגורמים ואת ההשלכות למורכבות איתה הוא מתמודד, כך צפוי כי יבטא את צרכיו בהבנה רגשית, אשר מאפשרת למשיבים לסייע בקלות יחסית ולהעניק מענה מעמיק ומדויק למתואר בפנייה. פניות מסוג זה נתפסו כמאפשרות כר נרחב לסיוע, תוך צפי כי הפונים יוכלו ליישם בצורה אופטימלית את המענה, וערוץ המייל נתפס כפלטפורמה מתאימה עבורן.

פניות המזוהות כהפרעות בריאות הנפש קליניות, לפי המשיבים, לא יוכלו להסתייע באופן מלא באמצעות המענה במייל. פניות המתאפיינות לדוגמא בחזרתיות אובססיבית לאורך הפניה, או בחרדה או דכאון חמורים, להערכת המשיבים זקוקות לבירור מעמיק על ידי איש מקצוע קליני המוסמך לטיפול בתחום בריאות הנפש ומומחה לקושי אתו מתמודד הפונה, ולליווי ארוך בקביעות ולא חד פעמי, ולכן ערוץ המייל לא מותאם עבורן. במקרים אלו המשיבים הפנו את הפונה לקבלת עזרה מקצועית על ידי גורמים מוסמכים.

פניות המזוהות עם מורכבות רגשית, של אנשים מוצפים מאד (מסובכים, נגיטיביים, זורקים אחריות), המכילות הרבה תיאורי רגש בעוצמה גבוהה, לדוגמא: כאב כבד, כעס מאד חזק, שליליות קיצונית, מירמור באופן חריג, זריקת אחריות והתנהגות ילדותית; במקרים אלו תואר קושי לתת מענה. לתפיסת היועצים, מסגרת של ייעוץ במייל ובפרט אם מיועדת להתכתבות חד פעמית, לא מאפשרת לתת להן את המענה הנדרש.

קטגוריה נוספת היתה של פניות המעוררות ספק בקרב המשיב, פניות מורכבות ומבלבלות, שעוררו ספק באם יש בהן צורך אמיתי שדורש התייחסות ומענה מקצועי, או לחילופין זו פניה שמגיעה ממשועמם או ממטרידן. הן תוארו כצורכות אנרגיות ודורשות רגישות ומקצועיות. בפניות אלו המשיב נכנס לקונפליקט אל מול האחריות שעל כתפיו, באם אכן יש כאן מישהו שצריך עזרה והרי לכך נועד המענה הייעוצי במייל והפניה צריכה לקבל את המענה הראוי לה. מקרים אלו עוררו שאלה מה נכון (ואתי) לעשות בעניינם. עמדת המשיבים הייתה להיוועץ, ולא להגיב לפניות החשודות כ"לא אמיתיות".

ממצאי המחקר מלמדים על תפיסת "הנועץ הראוי", בעל יכולות של מודעות ושל התנסחות, המשקיע בפנייה (ולא שופך כל מה שעובר לו בראש), אשר בפנייה ממוקדת ואף בליווי שאלה מסייע למשיבים לדייק את תשובותיהם, לו צפוי תהליך יעיל. לעומת זאת, פונה "מורכב" שפנייתו מעוררת אי בהירות ואף ספק, גוררת חשש, חוסר מוטיבציה וחוסר מסוגלות נתפסת מצד המשיב בתקווה שלא לטעות. מנקודת מבטנו כחוקרות בגישה פרשנית-ביקורתית, נראה לנו שניתן לאפיין את עמדות היועצים על מטריצה המשייכת את גישתם למענה לפנייה בהתבסס על הערכת הלקוח:

|  |  |
| --- | --- |
| אינטליגנציה רגשית גבוהה ומודעות עצמית | מורכבות רגשית |
| הפרעות בריאות הנפש | לא אמיתיות |

**רוצה**

**לא רוצה**

**יכול**

**לא יכול**

כשהמשיבים מבחינים בפניות המזוהות עם בעלי אינטליגנציה רגשית ומודעות גבוהה הם הביעו רצון גבוה ותחושת מסוגלות גבוהה לענות להן, כלומר חוו רצון ויכולת לספק מענה. לפניות המזוהות עם הפרעות בריאות הנפש המשיבים הביעו רצון לסייע, אך ציינו כי הפלטפורמה של ייעוץ חד פעמי במייל אינה מותאמת לתהליך זה, והמענים שלהם כוונו לסיוע ראשוני ובמיוחד הפנייה למומחה. בפניות המעוררות ספק-אמינות, כשההערכה היא שהפנייה איננה מגיעה מרצון להסתייע ולקבל מענה, למשיבים אין מוטיבציה ולא יכולת לתת מענה בפלטפורמת ייעוץ במייל חד פעמי. בקטגוריה של פניות מורכבות רגשית, אמנם הממצאים מלמדים על הסתייגות המשיבים ממענה, אולם מנקודת מבט פרשנית נראה לנו שאולי תחושת הדחיפות לתת מענה בצורת "פתרון בעיה" הגבירה הסתייגות זו, בעוד שניתן היה אולי להציע מענה המביע "רק" אמפטיה לפונה.

Hwke (2017) מתאר את האתגר שיש בקווי עזרה אוןליין, בהם מתקיים לחץ וציפייה לפתרון בעיות: ‘Don’t just listen: Tell me what to do!’, בעוד מטרת הייעוץ פעמים רבות היא דווקא להצביע על מורכבות הבעיה ולתת לה לגיטימציה ולא "לפתור אותה". גם טייר מצביע על כך שיועצים במרחב המקוון יותר מדי עסוקים בפתרון בעיות, ומזניחים את רכיב היחסים ומשקלו ביעילות טיפול. גרסייה מציע כלי להעריך ייעוץ מקוון בדגש על היותו חד-מפגשי, שייבחן במידת המענה למטרות בין-אישיות ותוך-אישיות הן במישור האינפורמטיבי והן במישור האמוציונלי. נראה לנו כי תמיכה רגשית ואמפתיה יאפשרו לפונה לחוש שניתן להבין אותו ושיש לו תקווה, בניגוד למענים בהם הביעו המשיבים עמדה של "אני לא מבין אותך" המייצגת הנחה של ידיעת לקוח "נכונה" מול "מוטעית".

זאת ועוד. את בני הקבוצות שהמשיבים הביעו הסתייגות ממתן מענה להם, המטרידים והמורכבים, מצאנו בספרות. מחקרים מהעת האחרונה עסקו בניסיונות למפות את ה frequent callers ואף לפתח תוכנות לזיהוי ומיפוי אוטומטי של אוכלוסיות אלו. נראה כי יש המתייחסים לאוכלוסיות אלו כלגיטימיות, לעומת אלו המכנים אותם “chronic callers, כינוי המעיד על ההנחות החברתיות אודותם. הם תוארו כצורכי זמן ומשאבים של קווי הסיוע, וכן נטל רגשי ומקור לשחיקה על המשיבים. נמצא במחקרים כי משיבים חשו שפונים אלו הינם מניפולטיביים, מתסכלים, וכי אין להם את המיומנויות להתמודד עימם.

חוקרים מלמדים כי ניתן בפועל לספק מענה רגשי מותאם באמצעות קווי סיוע לפונים המורכבים רגשית, אולם על המשיבים להיות מצוידים בגישה מכוונת פסיכותרפיה ולא "פתרון". נראה לנו כי גישה זו צריכה לכלול לא רק מיומנויות פסיכותרפויטיות, אלא גם עמדה של מודעות וערעור הנחות שעלו במחקר הנוכחי, של פריבילגיה לפונים שקל לדעת אותם, ויתרה מכך קשירה בין מורכבות ויכולת לבין מאמץ המוקדש מצד הפונה בכתיבת הפנייה, המשפיעים על המוטיבציה ועל תחושת המסוגלות של המשיבים לתת מענה.

במבט-על, ייתכן כי תהליך מודע יוכל לסייע להעניק מענה למגוון פניות רחב:

נמצא בספרות כי למשתני הפונה יש תרומה ליעילות הטיפול, ובעיקר צוינו משתני אישיות. אולם במחקרנו מצאנו כי ישנה חשיבות גם למאפייני הכתיבה, הכוללים ניסוח ומיקוד. מכיוון שצורת הפנייה במייל היא בכתיבה, ניתן כבר בשלב מקדים לספק באתר הנחיות לפונה לניסוח פנייה בצורה מפורטת וממוקדת בשאלה. בכך יתכן שיעלו סיכויי יעילותה, שכן היא מספקת מידע וגם ביטחון למשיב שהמענה שיספק יהיה מותאם ככל הניתן לפונה, לצרכיו, ליכולותיו ולמורכבות איתה הוא מתמודד (ולכל הפחות כנבואה המגשימה את עצמה).

בשלב קריאת הפנייה מצד המשיב, אנו ממליצות לאמץ רמה מסוימת של עמדת אי-וודאות כלגיטימית, יחד עם מודעות אישית לעמדתו כלפי הפנייה- לשמה יוכל להסתייע במטריצה המוצעת במאמר. המטריצה יכולה לסייע למשיבים לזהות היכן הם ממוקמים מבחינת הרצון והמסוגלות שלהם כלפי המענה לגבי כל פנייה, ובכך להפחית תחושת מורכבות ועומס רגשי מול המענה, ומאידך להגיע למענה מעמדה אתית מודעת.

מוצע כי בבחינת מאפייני הפנייה והערכת פוטנציאל היעילות ייבחנו פרספקטיבות מגוונות, וכן "תוצרים" שאינם תחומים לפתרון הבעיה אלא גם למדדי-קשר מיטיב ואמפטי. ראוי לציין כי הערכת התוצרים הרצויים תלויה גם בגישה של המשיב (כגון ביהביוריסטית מול הומניסטית) וגם בגישה של הארגון במסגרתו הוא מתנדב, שכן עמדת המשיבים מעוגנת בתוך הקשר חברתי. יתרה מכך, ייתכן כי נכון להציע ברמה הציבורית-מערכתית קווי סיוע שונים ומגוונים לציבור מבחינת הגישות הטיפוליות, ולמשל קווים ממוקדי-פתרון מול מאפשרי-פסיכותרפיה יכול להיות אחד הסיווגים.

בכתיבת המענה ללקוחות, אחד הכלים שנמצאו במחקר זה במקרים שנתפסו כ"יעילים" היה הבעת הערכה חיובית, אל מול הטלת ספק במקרים ה"לא יעילים". במחקרים קודמים הוצע למדוד את הצלחת הטיפול המקוון באמצעות מדידת הבעת ההערכה מצד נועצים, ואנו מציעים כי ייתכן שהבעת הערכה מצד היועצים- גם בה יש בה כדי להוות מדד לניבוי הצלחה.

**מגבלות המחקר והצעות למחקרי המשך**

כמחקר גישוש ראשוני, נותחו בו ראיונות עם ששה משיבים ו150 פניות מאתר "אקשיבה" בלבד, ויש צורך במחקר המשך שיבחן באופן מקיף ומעמיק את ממצאינו. מחקר כזה יוכל לבחון בצורה מקיפה יותר את הקטגוריות ואולי קיומן של קטגוריות נוספות. ייתכנו למשל מקרים של חפיפה בין קטגוריות, כמו פונה שנהנה לחמוד לצון וגם מאובחן עם הפרעה נפשית, ובבחינת משיבים רבים והתכתבויות רבות יתכן כי ניתן יהיה להגיע לדיוק רב יותר בזיהוי קטגוריות במגוון פניות.

המחקר הנוכחי התמקד בפלטפורמת "אקשיבה" ויש לבחון את ממצאיו בפלטפורמות נוספות בעלות מאפיינים דומים ושונים. קמפגלונה ועמיתים, למשל, שבחנו גורמים מעכבים וגורמים מסייעים למשיבים בקווי סיוע במייל, דיווחו על גורמים שונים בארגון שיש להם השפעה על המשיבים (עם זאת מעניין שמצאו גם הם סוגיות של מוטיבציה ושל ביטחון במענה לפניות). הייעוץ באקשיבה מותאם לפניות מהמגזר החרדי וייתכן כי משיבים או פניות מתרבויות אחרות מערבים תפיסות אחרות.

מוצע לבחון את סוגיית ידיעת הלקוח בפורמטים נוספים של ייעוץ מקוון בנוסף על קווי הסיוע במייל, שכן זהו כאמור אחד האתגרים המשמעותיים בטיפול בכלל ובמרחב הטיפול המקוון בפרט. ייתכן כי הציפייה של המשיבים לפנייה מסודרת, הגיונית וברורה- יהיה מי שיאמר "מושלמת"- אופיינית במיוחד דווקא לייעוץ בקווי סיוע במייל. סברה זו נתמכת בממצאי מחקרם של סטומל והואן, שהשוו בין ייעוץ במייל לייעוץ בצ'אט. הם מצאו במייל העדפה להצגה מלאה וברורה בעת הצגת הבעיה על ידי הפציינט, לעומת ייעוץ בצא'ט שם "לגיטימית" הצגה לא שלמה של הבעיה.

יש פונים המעדיפים פנייה אנונימית אסינכרונית, לעומתם יש המעדיפים פנייה סינכרונית. יש שמעדיפים- או זקוקים- לתהליך ממושך ולא חד פעמי. הפלטפורמה של "אקשיבה" לא מותאמת לתהליך טיפולי מתמשך והפניות בה נענות לרוב במענה חד-פעמי. המשיבים אינם מקבלים תגובה מהפונה ולכן אין להם אפשרות לוודא באיזו מידה הם נתנו מענה אופטימלי. מחקרי המשך יוכלו לבחון מדדים כגון שביעות רצון של הנועצים כדי להשלים את התמונה אודות שאלות המחקר מנקודת מבטם של הפונים.

נראה לנו כי הייעוץ המקוון בשל למחקרים פרשניים-ביקורתיים, אשר יאפשרו חשיפה של הנחות המעוגנות בתפיסות חברתיות, וישחררו את המרחב שייחודיותו בפתיחותו לייעוץ מותאם ומגוון וסיוע עבור שלל פונים, על העדפותיהם, צורכיהם ומורכבויותיהם. נסיים במילות תודה והערכה למשתתפי המחקר, ולכלל המשיבים בהתנדבות בקווי הסיוע הנפשי.