

Research & Development Authority

רשות המחקר, ההערכה והפיתוח

עזרה ראשונה נפשית באינטרנט

פרופסור יצחק גילת פרופסור חנה עזר וד"ר רחל שגיא

מכללת לוינסקי לחינוך

תקציר

בשני העשורים האחרונים גברה המודעות לתרומה של הסביבה המקוונת לסיוע נפשי והתרחב מאד השימוש בטיפול ובייעוץ הניתן באמצעות האינטרנט. המחקר הנוכחי מתמקד בעזרה ראשונה נפשית, הניתנת על ידי מתנדבים מיומנים, בסביבה המקוונת. באופן ספציפי יותר יבחן המחקר את השאלות הבאות: (1) מהם תחומי הבעיות המוצגות על ידי אנשים במצוקה הפונים לעזרה ראשונה נפשית באינטרנט? (2) מהו הקשר בין תחומי הבעיות לבין מאפיינים סוציו דמוגרפיים שלהם, כמו גיל ומין? (3) אילו דפוסים של סיוע מצפים אנשים במצוקה לקבל בפנייתם באינטרנט? (4) כיצד משתקף ה"אני של מחפש העזרה" בשיח של הפונים לעזרה באינטרנט? (5) באילו אסטרטגיות משתמשים העונים במטרה לסייע לפונים לעזרה באינטרנט? (6) כיצד תופסים הפונים את יעילות העזרה הניתנת להם באינטרנט?

הנתונים יכללו התכתבויות בין פונים במצוקה לבין מתנדבי ער"ן, אשר יילקחו משלושה ערוצים – צ'טים אישיים, קבוצות תמיכה ודואר אלקטרוני. בניתוח הנתונים ייעשה שילוב בין גישה כמותית, אשר תספק תמונה סטטיסטית ותבחן קשרים בין משתנים, לגישה איכותנית, אשר תבחן את מאפייני ה"אני" העולים מתוך פניות המצוקה ואת דפוסי הסיוע המוצע לפונים.

ממצאי המחקר עשויים לתרום להבנה תיאורטית בדבר תהליכי סיוע בסביבה המקוונת ולסייע באופן מעשי בהעלאת איכות ההדרכה למתנדבים מיומנים המגישים עזרה נפשית באינטרנט.