

עזרה ראשונה נפשית בסביבה מקוונת

דוח מחקר

יצחק גילת חנה עזר רחל שגיא

תמוז תשע"ג יוני 2013

מחקר זה נערך בתמיכתו של איגוד האינטרנט הישראלי

תקציר מנהלים

רקע

כניסתו של האינטרנט לזירת התקשורת הבין-אישית חוללה מהפיכה בתחום הסיוע הנפשי בכך שאפשרה לקיים מפגש טיפולי שבו שני הצדדים אינם רואים ואינם שומעים זה את זה והתקשורת ביניהם מתנהלת באמצעות טקסטים כתובים. מצב זה נוגד, לכאורה, את התנאים הנתפסים כדרושים להצלחתו של טיפול, כגון קשר בלתי אמצעי בין המטפל לבין המטופל. אולם המציאות שהתפתחה בתחום הסיוע באינטרנט, כמו גם מחקרים על תקשורת בסביבה מקוונת, מצביעים דווקא על תופעה שונה – האינטרנט הפך להיות מקור מושך עבור אנשים הזקוקים לסיוע נפשי, ובחלק מן המקרים, למקור סיוע בלעדי. תופעה זו מוסברת באמצעות השפעת התכונות של הסביבה המקוונת על התנהגותם של אנשים במצוקה: האנונימיות מעניקה את הביטחון הרגשי הדרוש לצורך שיתוף במצוקות אישיות; השימוש בכתבה מקדם את החשיפה האישית ומאפשר ביטוי עשיר יותר של המסרים; שבירת המחסומים של זמן ומרחק מרחיבים מאוד את זמינות הסיוע ומנגישים אותו לאוכלוסיות שלא יכלו לקבל אותו ממקורות הפועלי פנים-אל-פנים; מגוון דפוסי התקשורת באינטרנט (כגון תקשורת אישית וקבוצתית, מיידית ומעוכבת) מרחיב את היכולת להתאים את סביבת התקשורת לצרכי האדם הזקוק לסיוע נפשי.

משנות השמונים של המאה העשרים החלו אנשי מקצוע בבריאות הנפש להשתמש באינטרנט לצורך טיפול נפשי וגייסו לשם כך את הערוצים השונים הפועלים בו ובעיקר דואר אלקטרוני, צ'ט אישי וקבוצה מקוונת (פורום). במקביל לסיוע המקצועי התפתח באינטרנט גם התחום של עזרה ראשונה נפשית, שפעלה לפני כן בתקשורת טלפונית. עזרה ראשונה נפשית מיועדת להעניק סיוע מידי לאנשים במצבי משבר ומצוקה, באמצעות שיחות עם מתנדבים מיומנים, העוברים הכשרה ומקבלים הדרכה מקצועית. מרכזים טלפוניים של עזרה ראשונה נפשית מהווים בחמשת העשורים האחרונים מקור ייחודי לסיוע נפשי והשתלבו כחלק בלתי נפרד ממאגר השירותים הקהילתיים בבריאות הנפש. השירותים המקוונים של עזרה ראשונה נפשית התרחבו מאוד בשנים האחרונות, אך הידע המחקרי על תרומתם כמקור סיוע הוא מועט מאוד. העובדה הנוכחית מבקשת להרחיב את הידע בתחום זה באמצעות בחינה בעלת היקף נרחב על סיוע מקוון מבוסס-מתנדבים. העבודה כוללת שלושה מחקרים, שכל אחד מהם מתמקד בהיבט שונה של סיוע מקוון מבוסס-מתנדבים. המחקר הראשון משרטט פרופיל סטטיסטי של הפונים לעזרה מקוונת, מבחינת המאפיינים האישיים שלהם ומבחינת תחומי הבעיות שהם מציגים בשיחות. המחקר השני משתמש בניחות עומק איכותני במטרה לבחון את תרומתה של הסביבה המקוונת עבור אנשים במצוקה, אשר מתקשים לפנות למקורות מסורתיים של סיוע נפשי. המחקר השלישי בוחן את יעילות האינטראקציות המקוונות ועושה זאת מנקודת מבט של הפונים עצמם ומנקודת מבט פרשנית של החוקרים.

ההקשר של העבודה הנוכחית הוא שרות ער"ן, העמותה הישראלית לעזרה ראשונה נפשית, הפועל בישראל מאז 1971 כשרות טלפונית ומאז 2003 כשרות מקוון. ער"ן פועל על פי עקרונות מקצועיים ואתיים דומים לאלה של שירותים מקבילים בכל העולם. עקרונות אלה מפורטים להלן: הסיוע מוצע לכל האוכלוסייה ואינו מוגבל לסוג מסוים של בעיה או לקבוצות מסוימות באוכלוסייה; הסיוע הוא קצר טווח ומתנהל ברוב המקרים באמצעות אינטראקציה חד פעמית בין הפונה לבין המסיע; זמינות קבלת הסיוע גבוהה מאוד כאשר היעד הוא להגיע לזמינות של 24 / 7; הסיוע ניתן על ידי מתנדבים, שעברו תהליך של מיון והכשרה ממושכת לתפקיד. הספרות המקצועית מציינת ששירותים של עזרה ראשונה נפשית בטלפון ובאינטרנט מהווים כיום מקור סיוע ייחודי ורב ערך במאגר השירותים הקהילתיים בתחום בריאות הנפש. לאור המתואר לעיל, מטרתה של העבודה הנוכחית היא להעריך את תרומת השירות של עזרה ראשונה נפשית באינטרנט בתחום בריאות הנפש בישראל. הערכה זו היא רחבת היקף ומתייחסת לשלושה היבטים שונים של השירות, שכל אחד מהם נבחן באמצעות מערך מחקר נפרד.

מחקר א'

מטרת המחקר

לשרטט את הפרופיל הסטטיסטי של הפונים לעזרה בסביבה מקוונת, למפות את סוגי הבעיות שהם מציגים ואת דפוסי הציפיות לסיוע.

שאלות המחקר

מהם מאפייני הפונים לסיוע מקוון של ער"ן?

מהם סוגי הבעיות ודפוסי הציפיות לעזרה של הפונים לסיוע מקוון בער"ן?

מה הדומה ומה השונה בין שלושה ערוצי תקשורת - צ'ט אישי, דואר אלקטרוני וקבוצת תמיכה - בנוגע למאפייני הפניות ולמאפייני הפונים?

שיטת המחקר

מערך: המחקר נערך בגישה כמותית, שהתבססה על נתונים קיימים, אשר נאספים בער"ן במהלך הטבעי של הפעילות ולא הופקו במיוחד לצורך המחקר. כל הפניות המתקבלות בשרות של ער"ן באינטרנט מתועדות באופן אוטומטי ומתוך מאגר מוכן זה נבחרו הפניות ששימשו כמדגם למחקר הנוכחי.

נתונים: הנתונים כללו 600 פניות מצוקה שהתקבלו בשלושת הערוצים הפועלים בשרות המקוון של ער"ן - 200 פניות לצ'ט האישי, 200 הודעות שנשלחו לקבוצת התמיכה המקוונת (פורום) ו- 200 הודעות שנשלחו לדואר האלקטרוני.

כלים: ניתוח הפניות נעשה באמצעות דף קידוד אשר פותח בעבר על בסיס ניתוח תוכן של שיחות לער"ן. דף הקידוד כולל שני חלקים: א. מאפיינים של הפונים, כגון מין, גיל וסוג עיסוק ב. מאפיינים של תוכן הפנייה, כגון תחום הבעיה, מצבי סיכון (מחשבות ואיומים בהתאבדות) ודפוס הציפייה לעזרה.

ממצאים

ניתן לאפיין את הפונים לעזרה של ער"ן באינטרנט באופן הבא: כשני שלישים מן הפניות מתקבלות מנשים, יותר מ- 70% מן הפניות מתקבלות מילדים, מבני נוער וממבוגרים – צעירים (עד גיל 24). רוב הפניות מתקבלות מאנשים הנמצאים במסגרת של לימודים או צבא. נתון זה נובע ישירות מהתפלגות הפונים לפי קבוצות גיל, אך הימצאותם של סטודנטים וחיילים בין הפונים אינה נובעת באופן הכרחי מהתפלגות הגילאים. הפרופיל ששורטט לעיל משותף באופן כללי לשלושת הערוצים המקוונים – צ'ט אישי, דואר אלקטרוני וקבוצת תמיכה מקוונת וההבדלים ביניהם הם מזעריים. בנוסף, נמצא שיותר מחמישית מן הפונים לסיוע של ער"ן מקבלים גם טיפול נפשי. חלק זה גדול הרבה יותר בקרב הפונים לצ'ט האישי מאשר בקרב הפונים לשני הערוצים הא-סינכרוניים.

הממצאים הנוגעים לציפיות מן הפנייה לער"ן באינטרנט מראים שהציפייה השכיחה ביותר היא קבלת תמיכה רגשית, אשר זוהתה ביותר מ- 85% מהפניות בעוד אשר קבלת מידע היא הציפייה הפחות שכיחה וזוהתה בפחות מ- 20% מהפניות. הציפייה לקבל עצה מעשית זוהתה בקרוב למחצית הפניות לסיוע מקוון. כמו כן, נמצא שהדואר האלקטרוני שונה משני הערוצים האחרים, בכך שהפונים דרכו מצפים ליותר עצות מעשיות וליותר מידע מאשר הפונים לצ'ט האישי ולקבוצת התמיכה המקוונת.

תחומי הבעיות שהוצגו על ידי הפונים לעזרה ראשונה נפשית בסביבה המקוונת מתפרסים על פני קשת רחבה מאד, אשר כלולות בה בעיות במישור התוך-אישי, בעיות במישור הבין-אישי, בעיות במישור הסביבתי ובעיות חריפות המוגדרות כהפרעות פסיכולוגיות, כגון דיכאון וחרדה.

שישה תחומים הופיעו בשכיחות גבוהה יותר מאשר אחרים. התחום של בעיות בין-אישיות, כגון פרידה, מתחים בין חברים, מעמד חברתי, מריבות בין הורים לילדים, הופיע בשכיחות הרבה ביותר – מעל מחצית הפניות כללו בעיה במישור זה. התחום של דימוי עצמי, שהתבטא בבעיות כמו תלונות על דימוי עצמי ירוד אשר פוגע באיכות החיים, הופיעו בכ- 40% מן הפניות. התחום של יחסי הורים לילדים, שהתבטא בבעיות כמו תלונות על היחס מעליב מצד הורים, הופיע בשליש מבין כל הפניות

מצבי סיכון הופיעו בשכיחות בלתי מבוטלת בפניות לסיוע שהתקבלו בכל שלושת הערוצים המקוונים. מחשבות התאבדות זוהו ברבע מכלל הפניות ואיומים בהתאבדות זוהו בעשירית מכלל הפניות. הנוכחות החזקה של אבדנות בפניות לסיוע של ער"ן באינטרנט אינה מפתיעה ועולה בקנה אחד עם המדווח בספרות לגבי האטרקטיביות של שירותי סיוע מבוססי מתנדבים עבור אנשים אבדניים המחפשים סיוע בצד הבעיות הנורמטיביות, שהופיעו בשכיחות גבוהה מאד, נמצאה נוכחות חזקה למדי של פניות בהן זוהו בעיות המוגדרות כהפרעות פסיכולוגיות. דיכאון דווח ביותר מרבע מכלל הפניות, וחרדה או טראומה דווחו בשיעור דומה. במקרים אלה סביר להניח שדרוש סיוע של אנשי מקצוע על מנת להביא לשינוי משמעותי במצבם של הפונים ולפיכך תפקידם של מתנדבי ער"ן שונה מאשר בשיחות עם פונים המציגים בעיות נורמטיביות

לסיכום, ממצאי מחקר זה מעידים על כוח המשיכה של האינטרנט עבור צעירים הזקוקים לסיוע נפשי. עוד עולה, שצעירים אלה משתפים את המתנדבים הן בקשיים נורמטיביים והן בבעיות חריפות העוללות לפגוע באופן קשה בבריאותם הנפשית. לנוכח ההימנעות של צעירים מפנייה לסיוע מקצועי, כפי שמדווחת ספרות המקצועי, ממצאי המחקר מלמדים על כך ששרות עזרה ראשונה נפשית בסביבה מקוונת ממלא תפקיד ייחודי במסגרת שירותי בריאות הנפש בקהילה.

מחקר ב'

מטרת המחקר

ללמוד על התפקיד שממלא הציט האישי כמקור סיוע לאנשים המתקשים לפנות לעזרה פנים-אל-פנים. כדי לבחון תפקיד זה התמקד המחקר בשתי בעיות המאופיינות בקושי הרב של הסובלות מהן, לפנות אל מקורות המציעים עזרה נפשית – הפרעות אכילה (אנורקסיה) ופגיעה מינית. בחרנו להתמקד דווקא בנשים, משום שהן מהוות שני שלישים מכלל הפונים לקבל סיוע בסביבה מקוונת, כפי שהראינו במערך מחקר א'.

שאלת המחקר

מה ניתן ללמוד על תהליכי סיוע בסביבה מקוונת לנשים הסובלות מאנורקסיה ולנשים שעברו פגיעה מינית?

שיטת המחקר

מערך המחקר נערך במתודולוגיה איכותנית אשר שילבה ניתוח תוכן וניתוח שיח, שנערכו על טקסטים של פניות לעזרה בציט האישי.

נתונים: הנתונים כללו 12 תמלילים של שיחות שנערכו בציט האישי של ער"ן בין פונות לבין מתנדבי ער"ן. בשש שיחות הפונות הציגו את עצמן כסובלות מאנורקסיה ובשש שיחות הפונות תיארו אירוע של פגיעה מינית אשר הוביל לתגובה טראומטית. הקריטריונים לבחירת התמלילים היו: א. התופעה שתיארו הפונות (אנורקסיה או פגיעה מינית) הייתה מרכזית בשיחה ולא משנית לנושאים אחרים; ב. אורך התמליל היה לפחות שלושה עמודים; ג. כל שיחה התקבלה מפונה שונה (הואיל וקיימת בער"ן תופעה של פונים חוזרים, היה צורך לוודא שבקרב השיחות שנבחרו אין כפילות של פונים).

ניתוח הנתונים: ניתוח התמלילים נעשה במתודולוגיה איכותנית בגישה מכוונת-נתונים. הניתוח לא הונחה על ידי קטגוריות תיאורטיות מוגדרות מראש אלא על ידי חיפוש בנתונים של נושאים (תמות) היכולים

לענות על שאלת המחקר. הניתוח נערך על ידי צוות של שלושה חוקרים, אחת מומחית בחקר השיח ושניים מומחים בתחום הייעוץ והפסיכולוגיה. כל חוקר ניתח את הנתונים באופן עצמאי, התוצאות הושוּו עד לידי הגעה להסכמה בין החוקרים.

אתיקה: במטרה לשמור על זכויות הפונות, הובאו בניתוח הממצאים ציטוטים קצרים מאד מתוך תמלילי השיחות, אשר אינם מאפשרים זיהוי של הפונה. יתירה מזו, גם בציטוטים אלה נעשו שינויים קלים, שלא שינו את מהות הנאמר בציטוט.

ממצאים ומסקנות

ניתוח האינטראקציות אפשר לזהות את התהליכים הייחודיים המתרחשים בציט ולעריך את תרומתם לרווחה הנפשית של הפונות. נראה כי השיחה עם המתנדב בערוץ של הציט האישי הצליחה ליצור עבור הפונות סביבה בין-אישית אינטימית ותומכת, נעדרת שיפוט וביקורת. סביבה זו עודדה אותן לשתף את המתנדב ברבדים עמוקים ביותר של עולמן האישי, הכוללים גם את החלקים האפלים ביותר. הן נתנו ביטוי מלא לשנאה העצמית, לתחושת האפסיות שאינה מרפה מהן, לכמיהה למוות שישחרר אותן מן הייסורים הבלתי נסבלים, לצורך להסתיר מן הסביבה הקרובה והרחוקה את מצבן האמיתי, להרגשת הניכור החברתי אשר אינו מאפשר להן לחוות חיבור רגשי לעולם האנושי שמסביבן, ומובילה אותן לתחושה חריפה של בדידות. נראה כי בעת החשיפה העצמית בציט הן הרגישו משוחררות לחלוטין ממעצורים אשר כובלים אותן בקשרי הגומלין המתקיימים במציאות היומיומית עם סביבתן החברתית ואפילו עם אנשי המקצוע המטפלים בהן. הספרות מביאה ראיות מחקריות לכך שחשיפה אישית של חוויות פנימיות עשויה להיות בעלת השפעה משחררת מבחינה רגשית ולצמצם את תחושת הניכור והבדידות. השפעתה המשחררת של החשיפה האישית יכולה להיות חזקה במיוחד בקרב אלה הסובלות מהפרעות אכילה או מתגובה טראומטית לפגיעה מינית, שכן הללו אינן רק נמנעות משיתוף סביבתן בחוויות הקשות, אלא משקיעות כוחות רבים להסתיר את מצבן ולשדר "עסקים כרגיל". המאמצים הכרוכים בהסתרה ובהסוואת המצב הרגשי תובעים מחיר נפשי ותפקודי גבוה ולכן חווית השיתוף עשויה להיות משמעותית ומועילה יותר עבורן מאשר עבור אנשים הסובלים מבעיות שקשה מאד להסתירן מהסביבה, כדוגמת דיכאון או חרדה.

מחקר ג'

מטרת המחקר

להעריך את יעילות השיחות המתנהלות בציט האישי של ער"ן בין פונים במצוקה לבין מתנדבים.

שאלות המחקר

כיצד תופסים הפונים את תרומתה של השיחה בציט להתמודדות שלהם?

מהם המניעים של הפונים לבחירה בציט האישי כמקור סיוע?

מהם המאפיינים של שיחות יעילות בציט האישי?

שיטת המחקר

מערך: כדי להשיב על שאלות המחקר נעשה שילוב של גישה כמותית וגישה איכותנית. המתודולוגיה הכמותית התבססה על שאלון שבחן את עמדות הפונים לציט בנוגע ליעילות השיחה. המתודולוגיה האיכותנית התבססה על ניתוח תמלילים של שיחות אשר הוגדרו על ידי החוקרים כיעילות, על בסיס קריטריונים המפורטים בהמשך. להלן יוצגו שיטת המחקר והממצאים שהתקבלו בכל אחת משתי הגישות בנפרד.

א. מחקר כמותי

מדגם: המדגם כלל 118 פונים לציט האישי של ער"ן, מתוכם 39 גברים המהווים ו-79 נשים. גיל המשיבים נע בין 12 ל-55 שנים עם ממוצע 22.73 וסטיית תקן 7.77. בחירת המדגם נעשתה באופן הבא: במהלך ארבעה חודשים התבקשו הפונים לציט האישי, בסופה של השיחה, למלא שאלון אנונימי. שמונה עשר אחוזים מבין הפונים השיבו לשאלון.

כלים: פותח שאלון אינטרנטי עבור הסקר, שבחן את עמדות הפונים בדבר תרומת השיחה עבורם. השאלון כלל היגדים שהתייחסו לתרומות אפשריות של השיחה עבור הפונה, כמו "השיחה עזרה לי לראות את המצב בצורה שונה" "בעקבות השיחה הרגשתי שאני לא לבד" ולתרומת המתנדב לשיחה, כמו "הרגשתי שהמתנדב הבין אותי". המשיבים דרגו את הסכמתם עם הנאמר בהיגד באמצעות סולם בן חמש דרגות החל מ-1 (לא מסכים כלל) ועד 5 (מסכים מאוד). בנוסף, נכללו בשאלון שתי שאלות פתוחות: א. מדוע בחרת לפנות לעזרה דווקא בציט של ער"ן? ב. כיצד השפיעה עליך השיחה?

ממצאים

ההערכה הכללית של השיחה נמצאה ברמה גבוהה: אחוז הפונים שהביעו שביעות רצון גבוהה מן השיחה הוא 82, והציון הממוצע שנתנו הוא 4.21 בסולם בן 5 דרגות. תרומת השיחה באה לידי ביטוי בארבעה תחומים: רגשי, קוגניטיבי, התנהגותי ורמת הפתיחות. נמצאו הבדלים בתפיסת התרומה לתחומים אלה. קידום רמת הפתיחות גבוה מהשיפור במצב הרגשי וזה גבוה מהשינוי הקוגניטיבי. תפיסת השינוי ההתנהגותי בעקבות השיחה נמוכה מאשר השינויים בתחומים האחרים. עדות נוספת לתרומת השיחה נמצאה בדיווח על פעולות בהן נקטו הפונים בעקבות השיחה. נמצאו שלוש קטגוריות של פעולות כאלה. יישום עצות ורעיונות שעלו בשיחה דווח על ידי 39% מן הפונים, שיתוף מקורות בלתי פורמאליים בבעיה דווח על ידי 27.5% והתייעצות עם מקור סיוע מקצועי דווחה על ידי 22.5%.

בבדיקת המוטיבציה של הפונים לבחור בציט האישי כמקור סיוע נמצאו המניעים הבאים: הסרת מחסומים רגשיים וקידום הפתיחות, אפשרות לשמור על סודיות ואנונימיות, העדפה של תקשורת כתובה על פני תקשורת דבורה, האיכות הגבוהה של מתנדבי ער"ן והמיידיות של קבלת העזרה.

ב. מחקר איכותני

נתונים: עשרה תמלילים של שיחות שהתנהלו בציט האישי של ער"ן והוערכו כיעילות. הקריטריונים לבחירת השיחות היו עדויות לשנויים שחלו אצל הפונה במהלכן, לפחות באחד מבין ארבעה תחומים: רגשי, קוגניטיבי, התנהגותי ופיזיולוגי. בנוסף, הפונים הביעו שביעות רצון והכרת תודה למתנדב, בסיומה של השיחה.

ניתוח הנתונים: ניתוח התמלילים נעשה במתודולוגיה איכותנית ומטרתו הייתה לזהות מאפיינים של האינטראקציה בין הפונה לבין המתנדב בציט האישי, אשר יכולים להסביר את התוצאה המוצלחת. הניתוח שילב שתי נקודות מבט – פסיכולוגית ולשונית. הניתוח הפסיכולוגי התמקד בתכנים של האינטראקציה והוא כוון לזיהוי מאפיינים בעלי אופי פסיכולוגי הבאים לידי ביטוי בתהליך השיחה. הניתוח נעשה על ידי חוקרים מומחים בתחום הפסיכולוגיה והייעוץ. הניתוח הלשוני התמקד בשפה שהופקה על ידי השותפים לציט ומטרתו הייתה לזהות מאפיינים לשוניים אשר יכולים לקדם תוצאה מוצלחת של השיחה. ניתוח זה נערך על ידי מומחים בחקר השיח.

אתיקה: במטרה לשמור על זכויות הפונות, הובאו בניתוח הממצאים ציטוטים קצרים מאד מתוך תמלילי השיחות, אשר אינם מאפשרים זיהוי של הפונה. יתירה מזו, גם בציטוטים אלה נעשו שינויים קלים, שלא שינו את מהות הנאמר בציטוט.

ממצאים ומסקנות

הניתוח הצביע על שני מאפיינים מרכזיים של תהליך השיחה, אשר יכולים להסביר את הצלחתה א. **שימוש באסטרטגיות של יצירת קשר**. אלה הן דרכים בהן נקטו המתנדבים במטרה ליצור קשר רגשי בינם לבין הפונה המיוסר. נוסף על האסטרטגיות המוכרות בתחום הטיפול הנפשי, כמו הכלה, תמיכה רגשית והעצמה, זוהו אסטרטגיות המיוחדות לסביבת התקשורת של צ'ט אישי בער"ן, כמו לקיחת פסק זמן במהלך השיחה. ב. **שימוש באסטרטגיות של שינוי**. אלה הן דרכים המכוונות ליצור שינוי קוגניטיבי אצל הפונה, כלומר לסייע לו בעיצוב משמעות שונה לאירוע מעורר הלחץ או ליכולת ההתמודדות שלו עם חווית הלחץ, שנראית לו כבלתי ניתנת לפתרון. אסטרטגיה של שינוי קוגניטיבי מוכרת היטב בטיפול נפשי אך מחקרנו הראה שהסביבה המקוונת מספקת תנאים היכולים לקדם ולשפר את יישומן של הטכניקות המכוונות לשינוי קוגניטיבי. התנאי העיקרי הוא זמינותו של הטקסט הכתוב. הואיל ועיקרה של הגישה הקוגניטיבית הוא בהצעת משמעות שונה לחשיבתו של הפונה, יש יתרון עצום בכך שהתוצר המדויק של חשיבה זו מוצג בפני המסייע בצורה של טקסט, אותו הוא יכול לשוב ולקרוא וממנו הוא יכול לבחור ציטוטים במטרה להציע להם פרשנות שונה.

הניתוח הלשוני הצביע על תרומתם של המשאבים הלשוניים בהם השתמשו המתנדבים סייעו הן ביצירת הקשר עם הפונים והן ביצירת שינוי קוגניטיבי. המסרים שהועברו באמצעות המשאבים הלשוניים השלימו את המסרים הישירים שהעבירו המתנדבים לפונים וחיזקו אותם. המאפיין הלשוני העיקרי, אשר סייע ביצירת הקשר עם הפונים היה שימוש בשפה ענווה ופמיליארית. ריבוי השימוש בביטויים של הקטנה והצנעה, משפטי תנאי, ביטויים של הבנה ואמפתיה מעביר מסרים של קירבה, אמון, שותפות. השפה הענווה סייעה למתנדב לעצב מערכת יחסים "בגובה העיניים", אשר מדגישה את השוויון האנושי בין שני השותפים למפגש ואת השותפות של שני הצדדים בקידום תהליך הסיוע. קשר כזה עשוי לקדם את האמון בין הפונה לבין המתנדב מכיוון שהוא מחליש את השפעתה של מערכת היחסים הלא-שוויונית, אשר טבועה בקשר המתנהל בין הפונה לסיוע לבין המסייע לו.

מאפיין נוסף העולה מן הניתוח הוא שמירה על מבנה האינטראקציה, שחזר על עצמו ברוב השיחות. דפוס זה היה מורכב משלושה חלקים: הראשון התבטא בפתיח מכיל, אשר קידם את הפתיחות של הפונה ועודד את הרחבת השיח באמצעות שאלות הבהרה. החלק השני כלל את מהלך השיחה, וניתן היה לזהות בו שני רכיבים: יצירת קשר של אמון עם הפונה, תוך שימוש במגוון אסטרטגיות שכוונו לכך, והצעות ליצירת שינויים אצל הפונה, שהתבטאו בעיצוב משמעות שונה, מעודדת יותר, למצבים מאיימים ולתפיסות עצמיות שליליות. החלק השלישי סיים את המפגש בין הפונה לבין המתנדב, ואופיין על ידי הצגת אופק פתוח, מאתגר וחיובי הצעות קונקרטיות להתמודדות עם הבעיה ועידוד המשך קבלת סיוע.

המלצות

1. לנוכח ההימנעות של רבים מבני הנוער הזקוקים לסיוע נפשי לפנות למקורות מסורתיים, ולאור תוצאות המחקר, המצביעות על נוכחות גבוהה של בני נוער באוכלוסיית הפונים לסיוע מקוון, מומלץ להגביר את הפרסום בקרב בני נוער בנוגע לפנייה לעזרה באינטרנט. פרסום כזה יכול להיעשות במסגרת בתי הספר – על ידי היועצות – ובמסגרות של חינוך בלתי פורמאלי. הפרסום יציג את התנאים בהם ניתנת העזרה המקוונת מבוססת-מתנדבים, כגון האנונימיות, ואת היישומים המקוונים בהם היא ניתנת. יש מקום להדגיש את האינטרנט כסביבה הטבעית שבתוכה פועלים כיום בני הנוער, ולרתום סביבה זו למען רווחתם הנפשית של אלה הזקוקים לסיוע נפשי.
2. תוצאות המחקר מראות שבנים פונים לעזרה הרבה פחות מבנות, גם כאשר הפונה נשאר אנונימי ומוסברות בכך שפנייה לעזרה נתפסת כמאיימת על הדימוי ומקבלת משמעות של תלות וחולשה. מומלץ לשלב בתכניות של כישורי חיים הסבר על פנייה לעזרה, המציג צעד זה כמקור לעוצמה ולא כעדות לחולשה.
3. נפגעות תקיפה מינית וחולות ונשים הסובלות מהפרעות אכילה, אשר מתקשות לפנות לסיוע נפשי מקצועי, מוצאות בציט האישי סביבה מכילה ותומכת. מוצע לשלב ערוצי סיוע מקוונים בשירותי הסיוע הנפשי המוצעים לנפגעות תקיפה מינית (כמו מרכזי הסיוע) ובשירותי הסיוע בהפרעות אכילה.
4. זיהוי המאפיינים המקדמים תוצאה מוצלחת של שיחה בציט האישי יכול לסייע בתכניות הדרכה למתנדבים העונים לפניות באינטרנט וכן למטפלים מקצועיים באינטרנט. המשתתפים בתכניות אלה ילמדו על אסטרטגיות ליצירת קשר רגשי, אסטרטגיות לשינוי קוגניטיבי ועל מאפיינים לשוניים בהם ניתן להשתמש במהלך השיחה על מנת לקדם את יעילותן של האסטרטגיות האלה.
5. במחקר הנוכחי נבדקה המסגרת המקוונת של ציט. יש מקום לבחון במחקר נוסף את מאפייני המסגרות המקוונות הנוספות בפנייה לעזרה, כגון פורום ודואר אלקטרוני, ולהשוות את האפקטיביות שלהם עבור הפונים.
6. המחקר הנוכחי בחן את מאפייני הפונים לעזרה מקוונת ואת אפקטיביות השיחות בציט. אם התנאים מאפשרים, יש מקום להמשיך ולחקור את המשך ההתמודדות של הפונים לעזרה במסגרות נוספות, לאחר קבלת התמיכה הראשונית המקוונת. דהיינו: אילו אפשר היה, ואם הפונים לקבלת סיוע יסכימו לכך, יש מקום להמשיך ולעקוב מחקרית לעומק, ולאורך זמן, אחר מספר פונים לעזרה (חקר מקרה מרובה), כדי ללמוד על ההשלכות של העזרה המקוונת הראשונית ועל תהליך ההתמודדות שלה הפונים עם הבעייה שבשלה פנו לקבלת סיוע.