באותות חיבה וחסד אדבר איתך

דו"ח עמותת ער"ן לשנת 2022

דוד קורן, מנכ"ל
ד"ר שירי דניאלס, מנהלת מקצועית ארצית

50 שנות הקשבה ער"ן
עזרה ראשונה נפשית בטלפון ובאינטרנט ע"ר

דברי פתיחה

שנת 2022 הייתה שנה מאתגרת מאוד עבור נפשם של רבים, רבים מדי בחברה הישראלית.
המציאות הביטחונית הקשה לא פסחה גם בשנה החולפת על ישראל וידענו פיגועי דריסה
ודקירות כלפי אזרחים בעורף ולחימה קשה של חיילנו בגבולות ובמוקדי עימותים.
חווינו אתגרים מורכבים מבפנים ומבחוץ. עברנו לא מעט מערכות בחירות בשנים האחרונות,
כולן אמוציונליות ומשלהבות ששיקפו לנו תמונה לא פשוטה של פילוג, של שנאה.
נדמה שהאלימות שורה בכל מקום. היא ברחבי המרשתת ופוגעת בכולנו. היא בחזיתות הלחימה,
היא בינינו ובין עצמנו בכבישים, בבתים, בבתי הספר ובבתי החולים. אלימות זו יוצרת פגיעה במרקם
ובחוסן החברתי והנפשי שלנו. אין ספק שהיא נובעת ממתחים וממצוקות אובייקטיביות
אך במידה רבה היא גם יוצרת אותם, כפי המשתקף מנתוני הפניות אלינו בשנה החולפת.
כל זאת משפיע ישירות על הרווחה הנפשית של אזרחי ישראל. מילדים ובני נוער בשלבי ההתבגרות
דרך השירות בצבא ובכוחות הביטחון, דרך צעירים ובעלי משפחות ועד בני הגיל השלישי.
תמונת האלימות הגואה הנחשפת בתקשורת עולה בקנה אחד עם הזינוק בפניות לער"ן
על רקע מצוקה נפשית חריפה, דיכאון וחרדה.
במהלך 2022 המתנדבות והמתנדבים שלנו המשיכו את תפקידם כחדר המיון הקדמי לנפש.
בכל יום כ- 830 פניות מצוקה קיבלו מענה ותמיכה בער"ן. למעלה מחמישה עשורים היינו ונמשיך
להיות כאן עבור כל אזרחי ישראל הזקוקים לסיוע נפשי ועזרה ראשונה נפשית. השנה החולפת חייבה
אותנו להמשיך ולהרחיב את המענה בכל הערוצים. הגידול במספר הפונים לשירותי הסיוע המקוונים
בצ'אט וב- WhatsApp חייב אותנו בפתיחת קורסי הכשרה לאורך כל השנה ובגיוס מתנדבים חדשים
לשירות האינטרנט. האתגר המתמשך למתן מענה זמין בשעות הלילה נענה על ידי הרחבת פעילות
מיזם "התשמע קולי - קהילה תומכת מרחוק" גם ליבשת אוסטרליה, אשר הצטרפה לשבעת סניפי ער"ן
הפועלים מזה ארבע שנים בארה"ב ובקנדה.

ער"ן המפעילה את קו החירום הלאומי לנפש מסביב לשעון, זקוקה להכרה ולתקצוב ממשלתי בהתאם. אנו ערוכים לתגבור הקווים בכל אירוע חירום לאומי אזרחי וצבאי, למתן מענה לכלל הציבור המתמודד עם חרדה, קושי ומצוקה – רגעיים או קיומיים.

זהו המקום להודות על תמיכת שותפינו, תורמינו ותומכינו בארץ ובחו"ל אם פרטיים
או עסקיים. כמו תמיד נבקש להודות מקרב הלב ל- 1,600 המתנדבות והמתנדבים שלנו
שבלעדיהם לא היינו כאן. אנו גאים במסירותם ובעשייתם המבורכות של הצוות המקצועי
ושל מתנדבי ער"ן, אשר בכל יום מצילים חיים הלכה למעשה.

דוד קורן
מנכ"ל עמותת ער"ן

גיורא ברדעה
יו"ר עמותת ער"ן

300,883 פניות בשנה, כ-25,000 פניות מצוקה בחודש,
למעלה מ-820 פניות ביום

9,026 פניות בעלות תוכן אובדני

66,488 פניות נענו השנה באמצעות שירות האינטרנט על כל ערוציו
(לעומת 61,000 פניות ב-2021)

1,650 מתנדבות ומתנדבי ער"ן ב-13 סניפים ושלוחות ברחבי הארץ, 7 מרכזים בצפון אמריקה
מרכז ער"ן חדש נפתח באוסטרליה ומוקד שירות אינטרנט ארצי.

125,000 שעות התנדבות השנה!

חזון ער"ן

***"להיות הגוף ההתנדבותי המוביל בארץ במתן סיוע נפשי ראשוני בטלפון ובאינטרנט,
לכל אדם שחווה קושי או מצוקה רגשיים, תוך שמירה על סודיות ואנונימיות הפונה."***

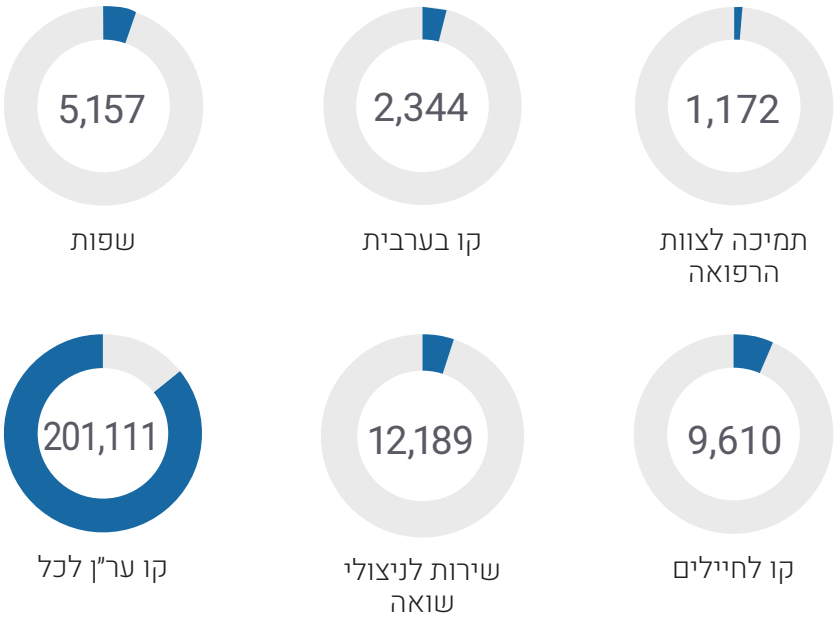
מטרות העמותה

- להיות כתובת זמינה בטלפון ובאינטרנט, לכל אדם שחווה קושי או מצוקה רגשיים.
- לספק אוזן קשבת סיוע נפשי ראשוני ומידע תוך שמירה על סודיות ואנונימיות הפונה.
- ליזום ולפתח שירותים חדשים לרשות הפונים.
- להכשיר ולשמר מערך פארא-מקצועי איכותי ומחוייב של מתנדבים מיומנים במתן סיוע נפשי ראשוני.
- להוות גוף לאומי מרכזי בתחום הסיוע הנפשי הראשוני.
- ליזום ולקחת חלק בפרויקטים לאומיים ובינלאומיים בתחום בריאות הנפש הרווחה והחוסן החברתי.
- לקדם את ערכי ההקשבה והאמפתיה בחברה הישראלית.

עמותת ער"ן הפעילה בשנת 2022 את השירותים הבאים:

- קו 1201 בעברית, בערבית, ברוסית, בצרפתית, בספרדית ובאנגלית - בשיתוף משרד הבריאות.
- קו 2201* קו הסיוע לחיילים ובני משפחתם.
- קו הסיוע לניצולי שואה ובני משפחתם 1-800-24-1201.
- שירותי סיוע באינטרנט ברשת באמצעות צ'אט, וואטסאפ, מייל, פורום ומסרונים.
- קו ייעודי לקהילה החרדית - 076-8844429.
- קו ייעודי לעובדי שירותי בריאות כללית.
- קו ייעודי לסטודנטים מאוניברסיטת בן גוריון בנגב.
- קווי חירום בשיתוף רכבת ישראל בתחנות בית יהושע והרצליה.
- שירות "סיירת ניטור ברשת" הכולל איתור יזום של פונים בסיכון.

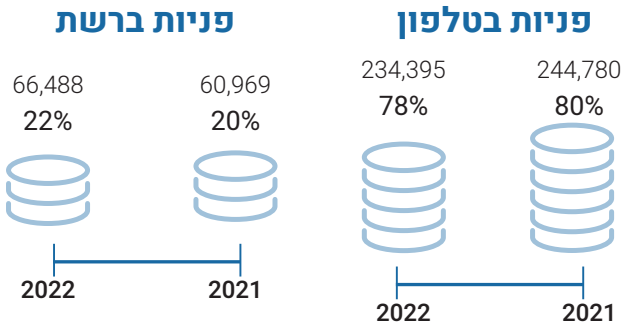
פניות לקווי הסיוע המיוחדים בטלפון



סיכום ממצאים עיקריים
"באותות חיבה וחסד אדבר איתך"

במהלך 2022 מתנדבי ער"ן העניקו סיוע ועזרה ל-300,883 פניות

מתנדבי ער"ן בטלפון העניקו סיוע מל-234,395 פניות המהוות 78% מסך היקף הפניות לער"ן.
מתנדבי ער"ן באינטרנט העניקו סיוע ל-66,488 פניות המהוות 22% מהיקף הפניות לער"ן.



כאב נפשי, דיכאון ומצוקה חריפה

מפלס הכאב הנפשי בציבור הישראלי ממשיך במגמת עלייה זו השנה השנייה ברציפות.

קרוב לשליש מן הפניות השנה **93,575** שיחות התמקדו בכאב נפשי בדיכאון ובמצוקה נפשית חריפה בהשוואה ל-85,000 פניות בקטגוריה זו בשנת 2021 - **גידול של 10%**

הגורם המרכזי המניע את הציבור לפנות לעזרה הוא פגיעה בתחושת הרווחה הנפשית ועלייה בתחושת המצוקה הנפשית.

בדידות

"לא כמות הקשרים הבינאישיים מנבאים תחושת בדידות אלא איכותם"

כ -28% מהפניות עסקו השנה בבדידות קשה כסיבה ראשית לפניה - מתנדבות ומתנדבי ער"ן העניקו אוזן קשבת ועזרו להפיג את הבדידות ב -84,247 פניות. **כסיבה משנית, הבדידות נוכחת בכל שיחה ושיחה.**

יחסים בין-אישיים זוגיות הורות יחסים חברתיים

20% מהפניות למוקדי ער"ן השונים קשורים בקונפליקטים במערכות היחסים המרכזיות שמנהלים הפונות והפונים במהלך חייהם, לרבות בזוגיות, בהורות, בעבודה וביחסים החברתיים.

61,982 פניות עסקו השנה ביחסים הבין-אישיים, לעומת 55,035 פניות אשתקד - **גידול של 12%** לעומת 2021.

תעסוקה

לצד מערכות היחסים וחיי המשפחה, תוכן מרכזי נוסף בפניות לעזרה ממוקד בתחום התעסוקה 7,221 פניות השנה עסקו במצוקה כלכלית ותעסוקתית.

עמותת ער"ן ממליצה - ממונה רווחה נפשית בכל מקום עבודה

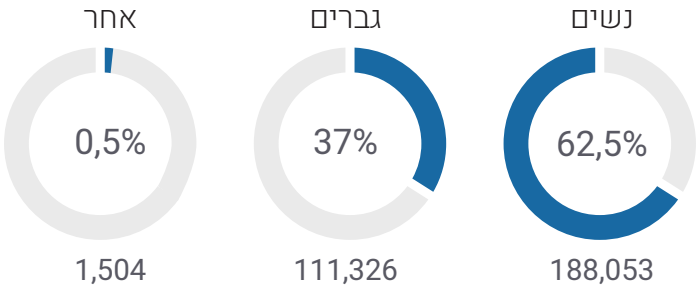
לאחר שנתיים של מגיפה, עכשיו יותר מתמיד ברור כי החוסן הנפשי של העובדים הוא אבן יסוד ברווחת העובד/ת אשר משפיע ישירות על התפקוד והיכולות להתמודד עם הלחצים, ההצלחות והכישלונות.

הריחוק החברתי והשפעתו על סביבת העבודה לצד החזרה לעבודה ביתר שאת גובים מחירים - אם בקרב אלה שכבר הגיעו למגיפה עם רקע נפשי מורכב שהתעצם, ואם בקרב מי שפיתחו קשיים רגשיים חדשים בשנתיים הללו. **האדם העובד מושפע מכלל מעגלי חייו ומביא עמו למקום העבודה את כל המטען הרגשי עמו הוא מתמודד ותפוקת העבודה עלולה להיפגע.**

התמודדות עם מצוקה נפשית כמו דיכאון, התמוטטות עצבים או חרדה משפיעה על יכולת העבודה אבל גם מושפעת ממקום העבודה שיכולה להביא לשחיקה ולחץ נפשי אשר ישפיעו לרעה על תפקודו של האדם במשפחתו, בקהילה ובחברה.

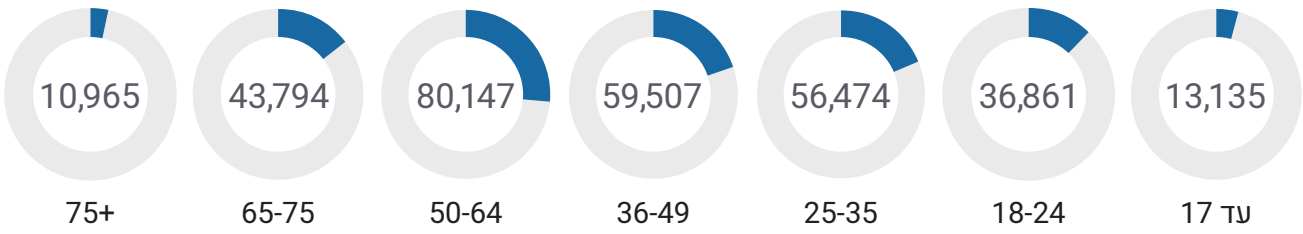
בכל חברה/ארגון חיוני להכשיר ולמנות ממונה רווחה נפשית שיבנה תשתית משאבים מתאימים לקידום רווחתם הנפשית של העובדות והעובדים בו. הממונים אשר יקבלו כלים והכשרה יפעלו לגלות את סימני המצוקה המקדימים של העובדים ויידעו לתת מענה מותאם לצרכים.

חלוקה מגדרית - כלל הפניות לער"ן



סה"כ פניות: 300,883

חלוקה לפי גיל הפונים - כלל הפניות לער"ן



בפניות לשירות הסיוע הטלפוני קבוצת הגיל השכיחה היא 36 עד 64.
בפניות לשירות הסיוע באינטרנט קבוצת הגיל השכיחה הינה מתבגרים, צעירים וחיילים (18-24) ובגירים (25-35)

התפלגות פניות לפי גיל הפונים וערוצי הסיוע

טלפון + אינטרנט			טלפון		אינטרנט	
גיל	פניות	אחוז סך פניות	אחוז סך פניות	% סה"כ פניות	אחוז סך פניות	% סה"כ פניות
עד 17	13,135	4.4%	2%	5,157	12%	7,979
18-24	36,861	12.3%	8%	17,580	29%	19,282
25-35	56,474	18.8%	15%	35,862	31%	20,611
36-49	59,507	19.8%	22%	50,864	13%	8,643
50-64	80,147	26.6%	31%	71,490	13%	8,656
65-75	43,794	14.5%	18%	43,129	1%	665
75+	10,965	3.6%	4%	10,313	1%	652
סה"כ	**300,883**	**100.0%**	**100.0%**	**234,395**	**100.0%**	**66,488**

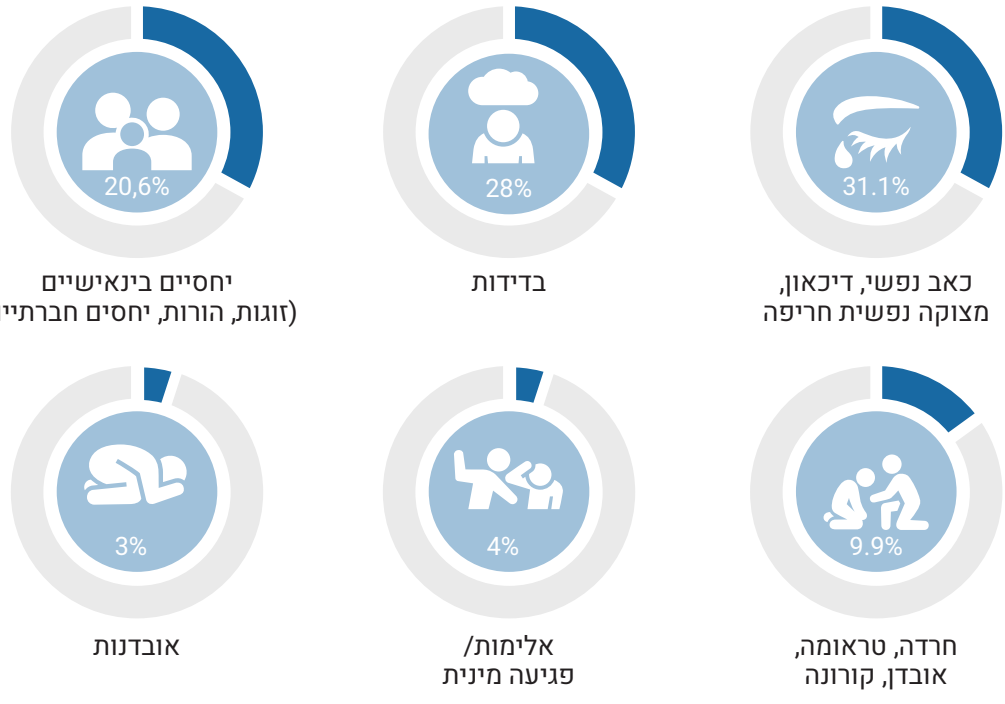
התפלגות פניות לקווי סיוע ייעודים (שירות טלפון)

חלוקה לקווי טלפון	פניות השנה	%
קו הסיוע לניצולי שואה ובני משפחתם	12,189	**5.2%**
קו הסיוע לחיילים ובני משפחתם	9,610	**4.1%**
שפות בעברית, ברוסית, בצרפתית, בספרדית ובאנגלית	5,157	**2.2%**
קו ייעודי לקהילה החרדית	2,813	**1.2%**
קו בערבית	2,344	**1.1%**
קו לאנשי צוות רפואה (הר"י ושירותי בריאות כללית)	1,172	**0.5%**
קו ער"ן לכל	201,111	**85.8%**
סה"כ	**234,395**	

התפלגות פניות לסיוע לפי תכנים

נושא הפניה	פניות	2022 (%)	חודשי
כאב נפשי, דיכאון, מצוקה נפשית חריפה	93,575	**31.1%**	7,798
בדידות	84,247	**28.0%**	7,020
חרדה, טראומה, אובדן, קורונה	29,787	**9.9%**	2,482
יחסיים בינאישיים (זוגיות, הורות, יחסים חברתיים)	61,982	**20.6%**	5,165
תעסוקה/מצוקה כלכלית	7,221	**2.4%**	601
זהות מינית/להט"ב	3,010	**1.0%**	250
אלימות/פגיעה מינית	12,035	**4.0%**	1,003
אובדנות (מחשבות, כוונות, מעשים)	9,026	**3.0%**	752
סה"כ	**300,883**	**100.0%**	**25,070**

מיפוי פניות לפי תכנים



אובדנות - שיחות סיכון והצלת חיים

מתוך סך הפניות בעלות תוכן אובדני, בממוצע אחת מכל עשר שיחות אובדניות מתפתחת לשיחת סיכון במהלכה מופעל נוהל חירום וחיי הפונה ניצלים!

מדי שנה מתאבדים בעולם כמיליון בני אדם (כל 40 שניות) , מתוכם קרוב ל-150 אלף צעירים.
הסטטיסטיקה הרשמית בישראל: כחמש מאות בני אדם מתאבדים בכל שנה, מתוכם כמאה בני נוער.
מספר ניסיונות ההתאבדות גבוה יותר מפי 10. כ-20% מבני הנוער מדווחים על מחשבות אובדניות.

הסיבות להתאבדות מורכבות ממכלול של גורמים ומושפעות מגורמי סיכון לרבות מצב נפשי, מבנה אישיות ואירועי חיים טראומטיים. התאבדות מתרחשת לרוב על רקע דיכאון בנוסף לגורמים מתווכים כמו שימוש בסמים ובאלכוהול, חשיפה לבריונות וכן חוויות כישלון, השפלה פרידה ואובדן.

איך אפשר למנוע אובדנות? כל אחד יכול לעזור!

- **דואגים** להנגשה של שירות עזרה נפשית ראשונה. ער"ן הוא מד"א של הנפש וחלק ממערך כוחות החירום בישראל.
- **מעבירים** מידע שיכול להציל חיים על סימני הסיכון וכיצד להתערב נכון ולהפנות לעזרה.
- **מלמדים** ערבות הדדית. לא מזהים רק מצבי קצה של אובדנות, מזהים מצוקה רגשית ומזהים את הבדידות. מתעניינים, שואלים ומושיטים יד.
- **שמים** דגש על חוסן שאפשר לפתח ולטפח. ער"ן פועלת לקדם את החוסן הנפשי במסגרת הדרכות בבתי ספר, ברשויות מקומיות ובארגונים עסקיים.
- **זוכרים** שיש למילים כוח - מדברים על אובדנות באחריות. אובדנות היא תופעה מורכבת הנובעת ממכלול משתנים. נזהרים מהכללות, לא הופכים נסיבות לסיבות.

אובדנות היא פתרון קבוע למצוקה זמנית - אפשר למנוע אותה ביחד!

ער"ן לילדים, בני נוער וצעירים

במהלך 2022 הענקנו סיוע ל- 49,996 פניות מילדים, מתבגרים וצעירים עד גיל 24

גיל	טלפון + אינטרנט		טלפון		אינטרנט	
	פניות	אחוז מסך פניות	אחוז מסך פניות בטלפון	סה"כ פניות	אחוז מסך פניות באינטרנט	סה"כ פניות
עד 17	13,135	4.4%	2%	5,157	12%	7,979
18-24	36,861	12.3%	8%	17,580	29%	19,282

הנתונים מלמדים כי ילדים מתבגרים וצעירים מעדיפים את הערוץ המקוון כאמצעי מרכזי לקבלת תמיכה וסיוע נפשי.

למעלה מ-40% מן הפניות לשירות המקוון שלנו הינם מקרב הדור הצעיר.

עם השנים הפכה הרשת לערוץ מועדף של שיתוף רגשי. הנכונות להביע מצוקה דווקא ברשת החברתית גוברת נוכח הצורך העז של מתבגרות ומתבגרים לחוש שייכות לקבוצת השווים ובאפשרות לשתף תוך שליטה שלהם בתהליך.

פונים צעירים: מיפוי פניות לסיוע לפי תכנים

סעיף	אחוז מסך פניות כללי	אחוז מסך פניות אינטרנט	אחוז מסך פניות טלפון
כאב נפשי, דיכאון, מצוקה נפשית חריפה	25.1%	26.6%	23.2%
בדידות	12.9%	12.2%	13.8%
קורונה, חרדה, טראומה, אובדן	14.7%	14.7%	14.6%
יחסיים בין-אישיים (זוגיות , הורות, יחסים חברתיים)	27.0%	29.0%	24.6%
תעסוקה/מצוקה כלכלית	2.9%	3.3%	2.4%
אלימות, פגיעה מינית	7.3%	4.9%	10.4%
אובדנות, כוונות או מעשים	2.9%	3.5%	2.2%
אחר	5.2%	4.6%	5.9%
סה"כ	**100.0%**	**100.0%**	**100.0%**

כרבע מפניות המתבגרים עד גיל 24 עסקו בכאב נפשי, דיכאון ומצוקה נפשית חריפה.
קטגוריה זו כללה גם דיווחים רבים על התמודדות עם הפרעות אכילה ופגיעה עצמית, השכיחים יותר בקבוצת גיל זו.

27% מהפניות סבבו סביב מערכות היחסים המרכזיות בחייהם
לרבות יחסים עם הורים, אחים ובני משפחה, אהבה ראשונה, זוגיות, פרידה ויחסים חברתיים.
תחום נוסף אשר היווה סיבה לפניות מצוקה רבות היה תחום האלימות ובעיקר פגיעות מיניות.

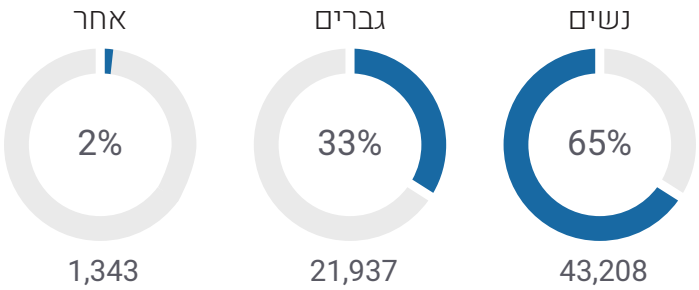
ער"ן באינטרנט

שירות האינטרנט ממשיך להתרחב בכל הערוצים – מספר הפניות, המתנדבים/ות והשירותים.

נתוני פניות שנת 2022 מול 2021

66,488 פניות נענו השנה באמצעות שירות האינטרנט באמצעות צ'אט, וואטסאפ, פורום, מייל, מסרונים ואיתור יזום של פונים בסיכון (לעומת 61,000 פניות ב- 2021)

נתונים מגדריים פניות לשירות האינטרנט



סה"כ פניות: 66,488

נתוני מתנדבים/ות:

בשנת 2022 קיימנו 6 קורסי הכשרה למתנדבות ומתנדבים חדשים אחרי תהליך גיוס ומיון מורחב, כמאה מתנדבות ומתנדבים חדשים הצטרפו לשירות האינטרנט שלנו מישראל והעולם.

בנוסף במהלך השנה התקיימו 10 קורסי הדרכה וליווי למתנדבים פעילים, והרצאות העשרה רבות ומגוונות.

שירותי ער"ן באינטרנט ממשיכים להתרחב:

שירות הסיוע ב WhatsApp גדל במידה ניכרת והשתווה במספר הפניות לשירות הצ'אט. הפורום, המייל ושירות המסרוני SMS פועלים במקביל לפעילות ההצלה של ער"ן ברשת (סיירת ניטור) בעזרת תוכנת ניטור מילים של חברת MAKAM.
במהלך השנה החל פרויקט פיתוח של פורום אינטראקטיבי בשיתוף פעולה עם חברת טאבולה בהמשך לפרויקט פיתוח משותף עם MAX אימפקט.

אירועים מרכזיים
פיגועים ואירועי טרור, מבצע עלות השחר והמלחמה באוקראינה

במהלך מבצע "עלות השחר" התקבלו בער"ן 45,000 פניות.

ער"ן בחירום

במצבי חירום, קיימת פתיחות מרבית ונכונות לקבלת סיוע. בעיתות חירום חלה עלייה בפניות המצוקה לער"ן.
ניתן לחלק את אופי הפניות לשלושה סוגים מרכזיים:
1. מצוקה רגשית וחרדה עקב חוסר הוודאות, חוסר השליטה והחשש מהסלמה: לחרדה אין גבולות גיאוגרפיים והיא חוצה גבולות של זמן ומרחק.
2. הצפה של פגיעות קודמת אצל תושבים המתמודדים עם פוסט טראומה/הלם קרב, נפגעות ונפגעי אלימות ופגיעה מינית ועוד.
3. התייעצויות כיצד להרגיע ולסייע לאחרים ובקשות לקבלת מידע אודות גורמי טיפול ביחס לקרובי משפחה (ילדים, הורים קשישים).

ער"ן היא חלק משירותי החירום של ישראל - באמצעות שיחה קשובה ומיטיבה מתפתח חוסן נפשי.

LIFELINE UKRAINE

כחלק מהמחויבות שלנו לסייע לקווים חמים בעולם, נרתמנו לתת מענה בקו חם באוקראינה במשמרת יומית של 3 שעות. ההתגייסות של ער"ן אפשרה לצוות האוקראיני לגייס כוחות ולהיערך על מנת לתת מענה גובר במהלך המלחמה. לפני 3 שנים, מנכ"ל ער"ן, מר דוד קורן והמנהלת המקצועית הארצית, ד"ר שירי דניאלס, נסעו לקייב על מנת לסייע בהקמת הקו ובהדרכה, אנו גאים ונרגשים שיכולנו לתרום ולסייע בתקופה קשה מאד השנה.

בנוסף לסיוע בקו זה, ער"ן מפעילה מענה לישראלים באוקראינה, וממשיכה ללוות עולים שהגיעו בעקבות הלחימה מאוקראינה ומרוסיה.

פרויקטים קהילתיים ולאומיים, שיתופי פעולה מקצועיים

מדברים על זה - אפשר למנוע אובדנות

"עמותת ער"ן הינה הגוף המרכזי בישראל למתן עזרה ראשונה נפשית לרבות התערבות במשבר, מניעת אובדנות והצלת חיים.

מתנדבות ומתנדבי ער"ן בליווי הצוות המקצועי מצילים בכל שנה מאות חיים הלכה למעשה.

- מנכ"ל ער"ן והמנהלת המקצועית חברים בפאנל מומחים המייעץ לפייסבוק העולמית במניעת אובדנות.
- עמותת ער"ן היא הגוף הלאומי מטעם פייסבוק העולמית, אינסטגרם ו-TIKTOK ישראל, אשר מונע אובדנות.
- המנהלת המקצועית של ער"ן חברה במועצה הלאומית למניעת אובדנות במשרד הבריאות.
- שיתוף פעולה מקצועי הדוק מתקיים עם היחידה למניעת אובדנות במשרד הבריאות.
- שיתוף פעולה מקצועי הדוק מתקיים עם היחידה למו"מ במשטרת ישראל, עם המרד"מ ועם חוליית מוקדים.
- עמותת ער"ן שותפה קבועה בדיונים בוועדות הכנסת השונות (רווחה ובריאות, חינוך, שלום הילד, עולים ועוד) בנושא מניעת אובדנות ובשדולה למניעת אובדנות שקמה בשנה שעברה.

מועצה לאומית לפוסט טראומה

מנכ"ל ער"ן והמנהלת המקצועית חברים במועצה החדשה וחברים בתת-ועדות הממוקדות במניעה ובטיפול.

תמיכה בנפגעי ובנפגעות אלימות ובריונות ברשת

שיתוף פעולה עם פייסבוק, מרכז נטיקה ומוקד 105 בחשיבה משותפת, במתן הדרכה והגברת המודעות לנושא כמו גם בהגשת סיוע לנפגעים, להורים, לאנשי חינוך ולמדריכים.

מרכז הכשרה

מרכז ההדרכה של ער"ן ביצע גם השנה מאות הדרכות לאנשי מקצוע ומתנדבים במגוון רשויות מקומיות, ארגונים קהילתיים, עמותות, מוסדות אקדמיים וגופים עסקיים בארץ ובעולם.

בנוסף, נערכו עשרות הסברות בבתי ספר ברחבי הארץ ובבתי אבות תוך לימוד מיומנויות של זיהוי מצוקה ומתן עזרה נפשית ראשונה.

הדרכות רבות מתבצעות במסגרת הקואליציה הישראלית לטראומה אשר ער"ן היא מהגופים המייסדים שלה.

"הַתְשְׁמַע קוֹלִי, רְחוֹקִי שֶׁלִּי, הֲתִשְׁמַע קוֹלִי, בַּאֲשֶׁר הִנְּךָ" קהילה תומכת מרחוק

למעלה מ- 150 מתנדבות ומתנדבים בעולם עונים לישראלים במצוקה. בצפון אמריקה בקהילות: פאלו אלטו, ניו יורק, ניו ג'רזי, בוסטון, לאס וגאס, סיאטל וטורונטו, והשנה הצטרפו גם מתנדבי ער"ן באוסטרליה. הסיוע ניתן באמצעות מתנדבות ומתנדבים ישראלים שעברו קורס הכשרה של ער"ן הנותנים מענה למאות שיחות מדי חודש ומקלים על העומס הרב בשעות הלילה.

מה מלמדים אותנו המספרים השנה?

מהנתונים אנחנו למדים כי הציבור הישראלי פונה לעזרה כאשר הוא חש פגיעה בתחושת הרווחה הנפשית ועלייה בתחושת המצוקה הנפשית.

הקטגוריה הבולטת ביותר שנשקפת אלינו היא הקטגוריה של כאב נפשי, דיכאון ומצוקה נפשית חריפה שנמצאת כבר שניה שנייה במגמת עלייה. אנו בער"ן ניצבים בשורה הראשונה מול המצוקה העזה בחברה.

בשנה האחרונה קיבלנו יותר מ- 300,000 פניות. מאחורי כל פניה ישנן נפשות ומשפחות שברגעים קשים חשות כל כך בודדות. אם בעבר היינו צריכים להשקיע מאמץ בעידוד הפונים לפנות לטיפול, היום אנחנו נמצאים במצב שגם כשכבר רוצים בטיפול, קיים מחסור אדיר בשירותי טיפול זמינים ונגישים.
פונים משתפים בתחושה שאין למי לפנות, לא במגזר הציבורי והקהילתי וגם פחות בפרטי.

מקבלי ההחלטות חייבים לקבוע נהלים מחייבים וישימים של זמני מקסימום להמתנה להערכות פסיכיאטריות ומענים טיפוליים. כאשר תושג המטרה, נוכל להתפנות לעסוק לא רק בכיבוי שריפות, אלא במניעתן.

כ- 9,000 פניות כללו תכנים מסוכנים של איומים, כוונות ומעשים אובדניים. בזכות ער"ן ניצלים מדי שנה מאות אנשים. מדובר במשימה לאומית קשה, כי כדי להציל חיים - נדרשת קהילה שלמה.

עוד הנתונים מצביעים על כך שאנו חיים בעידן של בדידות. קיימת הערכת חסר בנוגע להיקף המתמודדים עם בדידות בישראל היות וזו תופעה מושתקת שלא מרבים לדון בה. ללא קשר לסיבת הפניות הכוללות בעיות אישיות, משפחתיות, חברתיות או תעסוקתיות, למצוקה הרגשית מתלווה התחושה של היות האדם בלתי נראה ולפיכך בודד במצוקתו. הבדידות עולה דרמטית עם הגיל, אבל נוכחת לאורך מעגל החיים שלנו ולאחרונה בסימן עלייה גם בקרב מתבגרים וצעירים.

למרות העלייה בהיקף המצוקה הרגשית בישראל וגם בעוצמתה, יש בריבוי הפניות גם הרבה מן החיובי - הציבור הישראלי רואה בער"ן כתובת לקבלת תמיכה במהלך משברים לא פשוטים ברמה האישית והלאומית, דבר המעיד על כוחות. אי-נכונות לפנות לעזרה, היא סימן שמדליק נורות אדומות.

ילדים ובני נוער מהווים קבוצה שפחות נוטה לבקש עזרה, והם פונים לער"ן בייחוד דרך שירות האונליין. למעשה, פניות מתבגרים עד גיל 18 מהוות רבע מהפניות לשירות האינטרנט.

בעקבות הקשבה ואמפטיה ומתן הזדמנות לפונים הצעירים "לספר את סיפורם" ללא חשש מלעג או ביקורת, הם מספרים על הקלה במשא הכבד ועל נכונות מוגברת להתמודד עם המצב, לרבות שיתוף מבוגרים משמעותיים עבורם או פניה לסיוע בעת הצורך.

השיחה עם מתנדבי ער"ן מהווה מרחב בטוח שבו ילדים ומתבגרים מוצאים אוזן קשבת. ניתנת להם לגיטימציה מלאה להביע רגשות ומחשבות, שיותר קשה לשתף פנים אל פנים. בזכות האנונימיות ותחושת הביטחון הפסיכולוגי שמקנה הערוץ הטלפוני והאינטרנטי, הם מגלים נכונות רבה יותר לחשוף תכנים רגשיים משמעותיים יותר עבורם.

הכוח של שיחת ער"ן היא, בין השאר, במענה האנונימי הזמין והמיידי. כשמתבגר במצוקה הוא רוצה עזרה "כאן ועכשיו" ולא "שם ואחר כך". כאשר הוא יכול בלחיצת כפתור לקבל מענה מיידי בשיא הלחץ והמצוקה, יש לכך השפעה עצומה ממתנת ומרגיעה.

ד"ר שירי דניאלס
מנהלת מקצועית ארצית

תורמים ושותפים לדרך

זה גם המקום והזמן להודות לשותפים, לתומכים ולתורמים שבלעדיהם לא היינו כאן עבור מאות אלפי הפונים לסיוע:

משרד הבריאות לחיים בריאים יותר

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל

המוסד לביטוח לאומי

RAFAEL

teva

Meta

Allegronet Believe IT

wizeNET Manage it simply

LIVEPERSON

יהושע TBWA

buzz lead your market

CHECK POINT

מגדל

דיסקונט

בנק הפועלים

לאומי leumi

הבינלאומי

בזק

טיב טעם

מחסני השוק מנצחים בכל מחיר

שטראוס

מזרחי טפחות

קרן ג'ק, ג'וזף ומורטון מנדל-ישראל

EMET E&M COMPUTING

קבוצת פסגות (2005) בית להשקעות נדל"ן

מפעל הפיס

פארמלין תקשורת

קרן ברכה

מתן

נדב גלאון

קרן עזריאלי Azrieli Foundation

ARKIN HOLDINGS

קלמנסון, מלכה ושות', עורכי דין
Kalmanson, Malka & Co., Advocates

אילן בירנפלד - Deloitte.

עיריית באר שבע

עיריית ירושלים

עיריית ראשון לציון

עיריית תל אביב

עיריית כרמיאל

עיריית כפר סבא

עיריית נתניה

עיריית חדרה

עיריית חיפה

עיריית קריית ביאליק

עיריית רמת ישי

קיבוץ צרעה

לתורמים שלנו בחו"ל

- The Charles and Lynn Schusterman Family Foundation
- The Jewish Federations of North America and United Israel Appeal
- The Jewish Federation of Greater Pittsburgh
- The Jewish Federation of North America and United Israel Appeal
- The Thomases Family Endowment of the Youngstown Area
- The Maurice and Vivienne Wohl Philanthropic Foundation
- Orion Foundation
- The Jewish Federation of Sarasota-Manatee
- Dalia Suicide Prevention Restricted Fund
- Benevity
- Huston Jewish Community Foundation
- Jewish Childs Day
- Amos and Ruth Wilnai Foundation
- Sephardic Home for the Aged Foundation Inc.
- Fresh Leaf Charitable Foundation
- The Jewish Federations of North America and United Israel Appeal
- The Sarasota Manatee Jewish Federation
- Jewish Federations made the Grant of North America and United Israel Appeal
- The Jewish Federation of Greater Portlan
- The Harry and Jeanette Weinberg Foundation
- Pearl Cohen Zedek Latzer Baratz LLP

תודה והערכה לכל המתנדבות והמתנדבים ולצוות ער"ן
על התגייסות בלב שלם ובנפש חפצה
מאות אלפי פניות המצוקה הן מחויבות גדולה - ולכם התודה!

להתנדבות

לתרומות

TBWA\השש

50 שנות הקשבה ער"ן

כדי שנוכל להמשיך בעשייה שלנו, אנו זקוקים לתמיכתכם.
תרומות באמצעות אתר ער"ן או בטלפון 1-700-70-1201

תו מידות לאפקטיביות Midot Seal of Effectiveness בתוקף עד valid until 12/2023

IFOTES

Child Helpline International

משרד העבודה הרווחה והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל

משרד הבריאות לחיים בריאים יותר

ITC Israel Trauma Coalition