

## עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

דוד צוקרמן וזאב קאים

מאמר זה בוחן עמדות של מתבגרים ישראלים כלפי חיפוש עזרה ואת מידת הנכונות שלהם לפנות למקורות סיוע שונים. ייבדקו הקשרים שבין סוג מקור הסיוע, מגדר, דתיות ותחום הבעיה לבין נכונותם של המתבגרים לפנות לעזרה. ייחודו של מחקר זה בבחינת שלושה היבטים: מידת ההיכרות עם המקורות הפוטנציאליים לעזרה – מקורות פורמליים (מקצועיים-ממוסדים) ומקורות בלתי פורמליים (בלתי ממוסדים); הבחנה בין שתי תתי-קבוצות במסגרת המקורות הבלתי פורמליים (טבעיים ואנונימיים); וההבדל בין מתבגרים דתיים ללא דתיים. נבדקו 798 מתבגרים תלמידי כיתות י', הלומדים בבתי ספר תיכוניים ממלכתיים ובבתי ספר דתיים (תיכוניים דתיים, ישיבות תיכוניות ואולפנות). המחקר נערך על פי גישת המחקר הכמותית, וכלי המחקר היה שאלון למילוי עצמי שהועבר למתבגרים בבתי הספר. במחקר זה נמצא כי יש דיפרנציאציה אצל המתבגרים לגבי שלושת סוגי מקורות הסיוע (פורמליים, טבעיים ואנונימיים). המתבטאת בנכונות לפנות ובשיקולי הפנייה אליהם. לצד העדפת מקורות סיוע טבעיים על פני שאר המקורות, ניכרת המודעות הנמוכה של המתבגרים לקיומם של מקורות סיוע אנונימיים. בנוסף, המגדר נמצא מנבא עיקרי בנושא הפנייה לעזרה, ומתבגרות גילו נכונות גבוהה יותר ממתבגרים לפנות לעזרה לכל שלושת מקורות הסיוע. מנגד, הדתיות נמצאה קשורה בקשר חלש לפנייה לעזרה.

מילות מפתח: מתבגרים, פנייה לעזרה, מקורות סיוע, מגדר, דתיות

---

### מבוא

---

תקופת גיל ההתבגרות מאופיינת בעלייה במצבי לחץ נפשי, העשויה לעורר בקרב המתבגרים את הצורך בהרחבת מעגל מקורות הסיוע. הפנייה לעזרה יוצרת דילמה אצל המתבגרים: מחד גיסא, עזרה עשויה לחסוך זמן ומאמץ, לשפר את מצבו של הפונה ולהיטיב עמו; מאידך גיסא, לקבלת עזרה יש מחיר אינסטרומנטלי, חברתי ופסיכולוגי (Nadler, 1991). דילמה זו מתעצמת על רקע הקונפליקט שיש למתבגרים

בין הצורך לבסס את האינדיווידואליות ואת הערך העצמי באמצעות פעולות עצמאיות, לבין הצורך הבלתי נמנע להזדקק לעזרתם של מקורות סיוע חיצוניים בעלי ידע וכוח (Tishby, Turel, Gumpel, Pinus, Ben-Lavy, Winokour, & Sznajderman, 2001). אחת התופעות הנובעות מדילמה זו היא קיומו של "פער שירות" ("Service Gap"), המוגדר כפער בין רמת הצורך בעזרה מקצועית לבין שיעור הפנייה בפועל (Steff & Prosperi, 1985), ומתבטא בשיעור הנמוך יחסית של פונים לעזרה מקצועית לעומת השיעור הגבוה של הנזקקים לה (Burns, Durkin, & Nicholas, 2009; Burns, Ellis, Mackenzie, & Stephens-Reicher, 2009).

---

### מודל ה"איום על הערך העצמי"

---

הבסיס התאורטי של המאמר יהיה מודל ה"איום על הערך העצמי" של נדלר ופישר (Nadler, 1991; Nadler & Fisher, 1986). מחקרים שברקו את נושא הפנייה לעזרה בקרב מתבגרים התמקדו בשלושה מרכיבים עיקריים של התהליך על פי מודל ה"איום על הערך העצמי": נותן העזרה, מקבל העזרה ומאפייני הסיטואציה. על פי המודל, הפנייה לעזרה היא פוטנציאל לאיום על העצמי, והנחת היסוד במודל היא שעצם תהליך קבלת ההחלטה לפנות לעזרה יוצר קונפליקט בין גורמים תומכים לגורמים מאיימים (חסמים).

**מרכיב נותן העזרה.** המחקרים התמקדו במקורות הסיוע הטבעיים והפורמליים וכמעט שלא התייחסו למקורות הסיוע האנונימיים, דוגמת ייעוץ רדיופוני, ער"ן וייעוץ באינטרנט (Raviv, Sills, Raviv, & Wilansky, 2000; Sheffield, Fiorenza & Sofronoff, 2004; Tishby et al., 2001).

**מרכיב מקבל העזרה.** לפילוח אוכלוסיית המתבגרים ולאיתור הגורמים המיוחדים לכל קבוצה או המשותפים לקבוצות שונות של מתבגרים כלפי פנייה לעזרה נודעת חשיבות. כאשר מדובר בדתיות נודעת לנושא חשיבות מיוחדת, כיוון שהקשר בין דתיות לבין מידת הנכונות לפנות לעזרה נחקר באופן מוגבל והמחקרים לא הגיעו למסקנות חד-משמעיות (George, Larson, Koenig, & McCullough, 2000; Lowenthal, Cinnirella, Evdoka, & Murphy, 2001; Oliver, Reed, Katz, & Haugh, 1999). המחקר הנוכחי יברוק גם את המגדר, שעל פי ממצאי מחקרים הוא מנבא חשוב בנושא פנייה לעזרה (Moran, 2007; Santor, Poulin, LeBlanc, & Sherer & Karnieli-Miller, 2007; Kusumaker, 2007; Sheffield et al., 2004).

**מרכיב מאפייני הסיטואציה.** על פי הספרות מתבגרים מעדיפים לפנות למקורות סיוע שונים על פי תחום הבעיה שמעסיקה אותם (גילת ושגיא, 2007; Sheffield et al., 2007).

עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

2004; Timlin-Scalera, Ponterotto, Blumberg, & Jackson, 2003; Tishby et al., 2001).

מעבר לכך, רוב המחקרים לא התמקדו בשיקולים המנחים את המתבגרים בפנייתם למקורות הסיוע השונים.

---

## סקירת ספרות: למי פונים המתבגרים לעזרה ומאלו שיקולים?

---

### מקורות הסיוע

כאשר המתבגר מתמודד עם קונפליקט או בעיה, עומדות בפניו שלוש אופציות: השלמה עם הבעיה, התמודדות עצמית, או פנייה לעזרה (Gross & McMullen, 1983). מחקרים מצביעים על רצף נורמטיבי של צעדים שהמתבגר נוקט בעת קונפליקט או בעיה, על פי הסדר הבא: התמודדות עצמית, פנייה לעזרה בלתי פורמלית ולבסוף פנייה לעזרה פורמלית (Raviv et al., 2000; Tishby et al., 2001). ניתן להבחין בשתי קבוצות עיקריות של מקורות סיוע, הנבדלות זו מזו בגודלן, במשאביהן, במיקומן החברתי, במבנה, ובמנדט הפעולה שלהן (כץ ובנדור, 1986; רומי, 1998; Kahane, 1997):

**מקורות סיוע פורמליים.** גורמים מקצועיים, ממסדיים וממוקדים באופן פעולתם, הפועלים מכוח החוק או מכוח הסדרים פורמליים. העברת המשאבים אליהם מתבצעת ברובה בדרכים בירוקרטיות שנעדר מהן אלמנט ההדדיות עם הפונה (לדוגמה: מורה, יועץ חינוכי ופסיכולוג).

**מקורות סיוע בלתי פורמליים.** גורמים לא ממסדיים הפועלים בסביבה שאינה פורמלית מבחינת הקשר המקצועי ויחסי יועץ-נועץ. מקורות אלה מורכבים לרוב ממערכות קטנות, פתוחות ודיפוזיות שעלויותיהן הכספיות והחברתיות נמוכות, כמו: נגישות וזמינות גבוהות לפונה, גמישות בשירות, ובחלקן יש אף אלמנטים של סימטריה והדדיות עם הפונה. העברת המשאבים מבוססת לרוב על קשרים אישיים. חוקרים שונים (Barak, 2003; Etzioni & Etzioni, 1999; Newman, 2000) מציינים מאפיינים ייחודיים המאפשרים להבחין בין שתי תת-קבוצות במסגרת המקורות הבלתי פורמליים:

- מקורות סיוע טבעיים. גורמים המצויים בסביבתו הטבעית של הפונה, נמנים עם המעגל החברתי שלו ושהקשר ביניהם מתאפיין בהיכרות עמוקה, קרבה, הזדהות רגשית, אמון ואינטימיות (לדוגמה: הורים, חברים וקרובי משפחה).
- מקורות סיוע אנונימיים. גורמים פארה-פרופסיונליים ופכה-פרופסיונליים על בסיס

התנדבותי, השומרים על האנונימיות של הפונה ושל סוכן הסיוע במהלך הפנייה, וכפועל יוצא מכך הקשר ביניהם מתאפיין בסודיות, בנגישות גבוהה, בחשיפה עצמית גבוהה, בתחושת שליטה גבוהה ובסטיגמטיות נמוכה (דוגמת ייעוץ רדיופוני, ער"ן וייעוץ באינטרנט).

### שיקולים בבחירת מקורות הסיוע

נכונותם של מתבגרים לפנות לעזרה ולהעדיף מקור סיוע מסוים מושפעת רבות ממאפייני מקור הסיוע. שיקולי הבחירה במקור סיוע מסוים מושפעים מגורמים המקדמים פנייה לעזרה ומחסמים האופייניים לכל אחד ממקורות הסיוע (Molock, Barksdale, Matlin, Puri, Cammack, & Spann, 2007; Sheffield et al., 2004; Tishby et al., 2001). ככלל, המתבגרים מעדיפים לפנות למקורות סיוע טבעיים על פני מקורות אנונימיים ופורמליים, בכל תחומי הבעיות. ההורים והחברים הם שני מקורות הסיוע הטבעיים העיקריים שאליהם יפנו המתבגרים (שגיא, עזר, גילת וראובני, 2008; Timlin-; 2008; Sherer & Karnieli-Miller, 2007; Sheffield et al., 2004; Scalera et al., 2003; Tishby et al., 2001). הגורמים להעדפה זו הם: היכרות, אינטימיות וקרבה בין הפונה לסוכן הסיוע, המחיר הפסיכולוגי הנמוך הכרוך בפנייה, זמינותם והיכולת לגמול להם (טטר, 2003; שגיא ואחרים, 2008; Newman, 2000). גורמים אלה עשויים להסביר את השיעור הגבוה של הפנייה אליהם.

מחקרים שנערכו בקרב מתבגרים בישראל (ווגר-גפן, 2003; שיבר, 1995) מצאו, כי מתבגרים מעדיפים להתמודד עם בעיות בכוחות עצמם ולהסתייע במקורות סיוע טבעיים, יותר מאשר לפנות למקורות סיוע אחרים. הסבר להעדפות אלה ניתן למצוא במחקרים בין-לאומיים (הראל, אלבונונגן-פרנקוביץ, מולכו וחביב, 2002; הראל, מולכו וטילינגר, 2003) שמצאו, כי מידת התמיכה החברתית בישראל היא מהגבוהות בעולם, והיא נובעת מהפתיחות הגדולה יותר בחברה הישראלית לקבלת סיוע ממקורות סיוע טבעיים בהשוואה למדינות אחרות.

לעומת זאת, יתרונם של מקורות סיוע פורמליים הוא בעיקר בהיותם מקצועיים ובעלי יכולת סיוע (גילת ווינטר, 1998; טטר ומילגרם, 2001; קפלן, 2008). אך מנגד, יש חסמים המונעים מהמתבגרים לפנות למקורות סיוע פורמליים, כגון: התמודדות עצמית, אמונה ש"אף אחד לא יוכל לעזור לי", סטיגמטיות גבוהה (Eisenberg, Golberstein, & Gollust, 2007; Molock et al., 2007; Sheffield et al., 2004), תגובת המטפל, חששות הקשורים לדימוי עצמי, חשש מחשיפה עצמית גבוהה (Deane & Chamberlain, 1994), חוסר זמינות, חשש מאי שמירת סודיות, חשש מ"כפילות תפקידים", עמימות בנוגע לתפקיד ושיפוטיות יתר (ווגר-גפן, 2003; Santor et al., 2007; Tishby et al., 2001). יש להוסיף, כי למתבגרים רבים חסר

עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

מידע בסיסי על מגוון מקורות הסיוע הפורמליים, מטרות הייעוץ המקצועי, תפקידי היועץ, התהליך הייעוצי והרווח שניתן להפיק ממנו (Eisenberg et al., 2007; Timlin-Scalera et al., 2003).

מקורות הסיוע האנונימיים נתפסים יותר כמערכת תמיכה חברתית בלתי פורמלית, שעלויותיה הכלכליות והחברתיות נמוכות יחסית, ושאליה קל יותר לפנות, כי האיום על הערך העצמי, רמת הסטיגמה והחסמים המונעים פנייה לעזרה פחותים לעומת מקורות הסיוע הפורמליים (Barak, 2003; Burns et al., 2009). מבין היתרונות של מקורות הסיוע האנונימיים ניתן לציין שירות זול, אנונימיות מובטחת, נגישות, זמינות, "גמישות" במתן השירותים, פתיחות לכל פונה בכל נושא, מיקוד בבעיה, אינטימיות ושליטה של הפונה בשיחה (לוי, 2006; שגיא ואחרים, 2008; Barak, 2003; Burns et al., 2009). עם זאת, יש גם כמה חסמים שעשויים לעכב פנייה לעזרה למקורות סיוע אנונימיים, הנובעים מבעיות של שמירת סודיות (לוי, 2006; Barak, 2003); פנייה בעיקר לערוץ השמיעתי ללא הערוץ החזותי המשלים הקיים במקורות סיוע פורמליים; פנייה המאופיינת בהעדר קשר ממושך ורציף עם המטפל (Clark, 1996) וחוסר יכולת לבדוק את מידת ההסמכה והרמה מקצועית של סוכני הסיוע (לוי, 2006; שגיא ואחרים, 2008; Barak, 2003).

ההבדלים הללו במאפייני מקורות הסיוע משפיעים על הדיפרנציאציה הקיימת אצל מתבגרים בבחירת מקורות הסיוע על פי תחום הבעיה ורמתה. המתבגרים מעדיפים לפנות למקורות סיוע טבעיים בכל תחומי הבעיות, ובעיקר במצוקות אישיות, בעתידם של המתבגרים, בתחומים לימודיים או מקצועיים ובבעיות בתחומי חברה ופנאי (Sheffield et al., 2004; Timlin-Scalera et al., 2003; Tishby et al., 2001). עם זאת נמצא כי גם בין מקורות הסיוע הטבעיים יש דיפרנציאציה אצל המתבגרים: הם יפנו להורים או למשפחה בנושאי משבר ובתחומי לימודים או מקצוע, ואילו לחברים בנושאי היום-יום או בבעיות בין-אישיות (טטר ומילגרם, 2001; Tishby et al., 2001). לעומת זאת, כאשר מדובר בהבדלים בין בחירה במקורות פורמליים או בחירה במקורות אנונימיים, הם יפנו למקורות סיוע פורמליים יותר בבעיות חמורות ובבעיות הקשורות לתחום הלימודי, ואילו למקורות סיוע אנונימיים יפנו יותר בבעיות קלות ובתחום החברתי-רגשי (גילת ווינטר, 1998; טטר ומילגרם, 2001; Raviv et al., 2000). משום כך יש לראות במקורות הסיוע האנונימיים אמצעי משלים למקורות הסיוע הפורמליים, ועיקר פעילותם של המקורות האנונימיים במניעה ראשונית, ובמידת-מה – במניעה שניונית.

#### מגדר כמנבא פנייה לעזרה

בין הגורמים הסוציו-דמוגרפיים המנבאים פנייה לעזרה בולט המגדר. מחקרים מצאו הבדלים בין המינים בנכונות לפנות לעזרה ובמידת הפנייה בפועל: נשים בכלל

ומתבגרות בפרט, יותר מאשר גברים ומתבגרים, פונות לעזרה למקורות סיוע טבעיים Moran, 2007; Sheffield et al., 2004; Sherer & Karnieli-Miller, 2007; Tishby et al., 2001), למקורות סיוע אנונימיים (גילת ווינטר, 1998; זלינגר, 2005) ואף למקורות סיוע פורמליים (Santor et al., 2007; Sheffield et al., 2004; Sherer & Karnieli-Miller, 2007). הבדלים אלה ברובם הם תוצאה של תהליכי חיברות השונים בין גברים לנשים (Sears, 2004; Gavranidou & Rosner, 2003; Bryant & Harvey, 2003; Tamres, Janicki & Helgeson, 2002). ניתן לייחס הבדלים אלה לתפיסת תפקידי המגדר בהשפעת תהליכי החיברות. תפקידי המגדר מתבטאים בין היתר בכך, שחיפוש עזרה ותלות נקשרים באופן מסורתי עם תפקיד האישה, ולכן ההבדלים בדפוסי הפנייה משקפים ציפייה חברתית המגשימה את עצמה. לתהליכי החיברות ניתן לקשור גם את ההבדלים המגדריים בסגנון ההתמודדות עם הבעיה: התמודדות עצמית והתמקדות בבעיה אצל גברים, לעומת היעזרות באחרים והתמקדות ברגשות אצל נשים (Gavranidou & Rosner, 2003; Phelps & Jarvis, 1994). גורם נוסף להבדלים המגדריים בפנייה לעזרה קשור להבדלים ביניהם במגוון אסטרטגיות ההתמודדות: נשים משתמשות במספר ובמגוון רב יותר של אסטרטגיות התמודדות מגברים (טטר ומילגרם, 2001; Tamres et al., 2002). הבדלים אלה נובעים מיתרונותיהן של הנשים ביכולות ורבניות, רגשיות ואקספרסיביות המקדמות פנייה לעזרה למקורות סיוע שונים (Hamburger & Ben-Artzi, 2000; Schonert-Reichl & Muller, 1996). מעבר לכך, ניתן למצוא תופעות חרדה ומצוקה חמורות יותר אצל נשים לעומת גברים (Sears, 2004; Sheffield et al., 2004; Tishby et al., 2001). לדעת בריאנט והארוי (Bryant & Harvey, 2003) ייתכן שנשים מגלות רמת פגיעות גבוהה יותר ללחץ עקב קונפליקט בין שאיפותיהן האמתיות לבין תפקידי המגדר הסטריאוטיפיים, קונפליקט היוצר אצלן תחושת איבוד שליטה על שאיפותיהן ודפוסי התנהגותן.

#### *דתיות כמנבאת פנייה לעזרה*

גורם נוסף שנמצא משפיע על הנכונות לפנות לעזרה, אך כאמור לא נחקר דיו, הוא רמת הדתיות של הפונה. השפעת רמת הדתיות מסייעת בתהליך ההתמודדות של הפרט עם בעיות ומצבי לחץ בשני אופנים: באמצעות מארג של קשרים חברתיים ומשפחתיים הנוצרים בקהילה הדתית ומספקים לפרט תמיכה חברתית משמעותית (לוין, 2006), וכן באמצעות מערכת אמונות ותפיסת עולם שמאפשרות לפרט להתמודד בצורה קלה יותר עם בעיות ומצבי לחץ, לעומת החברה החילונית (Ellison, 1991). מחקרים מצביעים על הבדלים בין דתיים לחילוניים בנכונות לפנות לעזרה למקורות סיוע שונים, אולם הממצאים אינם חד־משמעיים. בחלק מהמחקרים (George et al., 2000; Lowenthal et al., 2001) נמצא, כי דתיים יותר מחילוניים

נוטים לפנות למקורות סיוע טבעיים, והם מדווחים על קבלת עזרה רבה יותר ועל רמות גבוהות יותר של שביעות רצון מהסיוע המסופק להם. לעומת זאת, במחקרים אחרים (פרידמן, 1989; שטרן, 2003) לא נמצאו הבדלים מובהקים בין מתבגרים דתיים לחילוניים בנכונות לפנות למקורות סיוע טבעיים. באופן דומה, גם ממצאי המחקרים שבדקו את השפעת הדתיות על הנכונות לפנות למקורות סיוע פורמליים אינם חד-משמעיים. חלק מהמחקרים (יבלון, 2003; Oliver; 2001; Lowenthal et al., 1999) מצביעים שדתיים נכונים יותר לפנות למקורות סיוע פורמליים לעומת חילוניים, דבר המוסבר בנורמות החברתיות בחברה הדתית המעודדות יחסי שיתוף בהתמודדות עם בעיות, כולל הכוונה במידת הצורך למקורות סיוע פורמליים מחוץ לקהילה. מנגד, מחקרים אחרים (דובדבני-דיאמנד, 2003; לוי, 2006) מצביעים על ממצאים הפוכים, והדבר מוסבר בכך שבחברה הדתית יש סביבת תמיכה חברתית גבוהה יותר מזו שבחברה החילונית, ובשל כך דתיים נזקקים פחות לסיוע ממקורות פורמליים חיצוניים (דובדבני-דיאמנד, 2003; נשרי, 2001). חיזוק להנחה זאת נמצא במחקרים שהצביעו על תמיכה חברתית המפחיתה את היקף הפנייה לעזרה מקצועית (ווגר-גפן, 2003; Golding & Wells, 1990). לכך יש להוסיף חסמים ייחודיים בפני פנייה למקורות סיוע פורמליים, האופייניים לחברה הדתית (כגון: מטפל לא דתי או מטפל בן המין השני), והנובעים מסטיגמות, ממגבלות הלכתיות ומהבדלי שפה ותרבות (נשרי, 2001).

---

## המחקר

---

### השערות המחקר

כאמור, מהספרות עולה כי הנכונות של מתבגרים לפנות לעזרה, והשיקולים המנחים אותם למי לפנות לעזרה, קשורים בכמה גורמים, כגון: מגדר, דתיות, סוג מקור הסיוע ומידת ההיכרות של המתבגרים אתו. על רקע זה נבדקו ההשערות הבאות:

1. ימצאו הבדלים בנכונות של מתבגרים לפנות לעזרה לפי סוג מקור הסיוע ותחום הבעיה. תימצא העדפה של מקור סיוע טבעי על פני שני המקורות האחרים בכל תחומי הבעיות. כמו כן, תימצא העדפה של מקור סיוע אנונימי על פני מקור סיוע פורמלי בכל התחומים, למעט התחום הלימודי, שבו תהיה העדפה של מקור סיוע פורמלי.
2. ימצאו הבדלים בין מתבגרים דתיים לחילוניים במידת הנכונות לפנות לעזרה לפי סוג מקור הסיוע: דתיים יעדיפו לפנות למקורות הסיוע הטבעיים יותר מהחילוניים,

- ואילו חילוניים יעדיפו לפנות למקורות סיוע פורמליים יותר מהדתיים. אשר לפנייה למקורות סיוע אנונימיים – לא יימצאו הבדלים בין שתי הקבוצות.
3. יימצאו הבדלים בין מתבגרים למתבגרות במידת הנכונות לפנות לעזרה לשלושת מקורות הסיוע השונים: המתבגרות נכונות יותר לפנות לעזרה מהמתבגרים לכל אחד משלושת המקורות.
4. יימצאו הבדלים בשיקולים המנחים את המתבגרים לפנות למקורות הסיוע השונים: הפנייה למקורות סיוע טבעיים ואנונימיים תיעשה משיקולים המדגישים את יתרונות המקורות הבלתי פורמליים, ואילו הפנייה למקורות סיוע פורמליים תעשה משיקולים המדגישים את יתרונות המקורות הפורמליים.

### שיטת המחקר

#### נבדקים

במחקר השתתפו 798 תלמידי כיתות י' (טווח הגילים 15–16,  $M=15.76$ ,  $SD=0.51$ ) מיישובים בעלי רמה חברתית-כלכלית בינונית, על פי הגדרת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה (בורק וציבל, 2004). הנבדקים נבחרו בצורה אקראית מ-6 בתי ספר חילוניים (תיכונים ממלכתיים) ומ-6 בתי ספר דתיים (תיכונים דתיים, ישיבות תיכוניות ואולפנות) ממחוז המרכז. הדגימה היא מסוג דגימת אשכולות: בשלב ראשון נדגמו מתוך רשימת בתי ספר של מחוז מרכז 12 בתי ספר חילוניים ו-12 בתי ספר דתיים. מתוך 24 בתי הספר שנבחרו למחקר, מחציתם אישרו את השתתפותם במחקר (6 בתי ספר חילוניים ו-6 בתי ספר דתיים). בכל אחד מבתי ספר שבהם אושר המחקר, נתבקשו המנהלים לבחור שלישי מכיתות שכבת י' שתמלאנה את השאלון. מבין הנבדקים 353 (44.2%) מתבגרים ו-445 (55.8%) מתבגרות. חלוקת הקבוצות של מתבגרים ומתבגרות בבתי הספר הדתיים והחילוניים במדגם הייתה דומה. 34.4% מהמתבגרים הגדירו עצמם "חילוניים", 44.3% הגדירו עצמם "דתיים" ו-23.8% הגדירו עצמם "מסורתיים". עם זאת, מספר המתבגרים מבתי הספר החילוניים שהגדירו עצמם "מסורתיים" (34.7%) גבוה ממספר המתבגרים בבתי הספר הדתיים (13.6%). השכלת ההורים בבתי הספר הדתיים (36.2% מהאימהות ו-30.8% מהאבות הם בעלי תואר ראשון) גבוהה יותר לעומת ההורים בבתי הספר החילוניים (27.1% מהאימהות ו-23.7% מהאבות).

#### כלי המחקר

כלי המחקר היה שאלון מובנה, המבוסס על מספר שאלונים ומחקרים בנושא הפנייה לעזרה (גילת ווינטר, 1998; רומי, 1998; שיבר, 1995). מטרת השאלון הייתה לבדוק



עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

הבדלים אינדיווידואליים במידת ההיכרות ובמידת הנכונות לפנות לעזרה למקורות סיוע מסוגים שונים (טבעי, אנונימי ופורמלי) בתחומים שונים, ולאפיין את השיקולים המנחים פנייה למקורות הסיוע המועדפים. השאלון כלל ארבעה תת-שאלונים, כדלהלן:

#### שאלון מאפיינים אישיים

בשאלון 8 פריטים: מגדר, גיל, כיתה, מוסד לימודים, מספר ילדים במשפחה, מיקום בסדר לידה, הגדרה דתית והשכלת ההורים.

#### שאלון היכרות עם מקורות הסיוע

השאלון בדק את רמת ההיכרות עם שלושת מקורות הסיוע (טבעי, אנונימי ופורמלי). לשאלון בוצע תיקוף תוכני באמצעות שלושה שופטים מומחים מתחום החינוך (מנהל, יועצת חינוכית פסיכולוג חינוכי), שנתבקשו לסווג 15 מקורות סיוע לשלוש הקבוצות לעיל. רק 11 מקורות שלגבי סיווגם הייתה הסכמה מלאה בין השופטים, נכללו בשאלון. על סמך חלוקת השופטים נבנו 3 מדדי-על: מקור סיוע טבעי (הורים, חברים וקרובי משפחה), אנונימי (ער"ן, ייעוץ באינטרנט, ייעוץ רדיופוני, מרכז ייעוץ לנוער ודלת פתוחה) ופורמלי (יועצת, פסיכולוג ומורה מחנך). הנבדקים התבקשו לדרג את מידת היכרותם עם כל מקור סיוע על סולם דירוגי בן 6 דרגות (מ<sup>0</sup> – במידה נמוכה מאוד, ועד 5 – במידה גבוהה מאוד). הציון לגבי כל מדד חושב על פי ממוצע סכום ההערכות של מקורות הסיוע בכל אחד משלושת סוגי מקורות מהסיוע. במחקר נמצאו מקדמי עקביות פנימית בינונית לגבי כל סוג מקור סיוע: טבעי –  $\alpha = .65$ , אנונימי –  $\alpha = .75$ , ופורמלי –  $\alpha = .70$ .

#### שאלון הנכונות לפנות לעזרה

השאלון בדק את הנכונות של המתבגרים לפנות לעזרה בחמישה תחומי בעיות, המייצגים היבטים שונים של בעיות וקשיים שבני נוער מתמודדים איתם. שלושה שופטים מתחום החינוך נתבקשו לתאר תחומי בעיות שמעסיקות את המתבגרים. לאחר דיון בין השופטים נותרו חמישה תחומי בעיות שכל השופטים הסכימו שהם בעלי חשיבות גבוהה לבני הנוער: הלימודי, החברתי, האישי, "בינו לביתה" והמשפחתי. לגבי כל תחום בנפרד נתבקשו הנבדקים להעריך על סולם דירוגי בן 5 דרגות (מ<sup>1</sup> – בטוח שלא, ועד 5 – בטוח שכן) באיזו מידה היו פונים לעזרה לכל אחד מ-11 מקורות הסיוע, כך שבסך הכול כלל שאלון זה 55 פריטים. גם כאן הציון לגבי כל מדד חושב על פי ממוצע סכום ההערכות של מקורות הסיוע בכל אחד משלושת סוגי מקורות הסיוע. בבדיקת העקביות הפנימית של שלושת המדדים נמצאו מקדמי עקביות פנימית גבוהה: טבעי –  $\alpha = .83$ , אנונימי –  $\alpha = .93$ , ופורמלי –  $\alpha = .87$ .

### שאלון שיקולי פנייה לעזרה

בשאלון זה נתבקשו הנבדקים לציין את שלושת מקורות הסיוע המועדפים עליהם מבין 11 מקורות סיוע, ולציין לגבי כל אחד מהם את שלוש הסיבות העיקריות להעדפתו, כך שבסך הכול כלל שאלון זה תשעה פריטים. גם בשאלון זה רשימת הסיבות נבחרה על ידי תיקוף תוכן, ועל בסיס מחקרים ושאלונים קודמים ניתנו לשלושה שופטים 20 סיבות המנחות פנייה למקורות הסיוע מהסוגים השונים. השופטים נתבקשו לבחור מתוך הרשימה בסיבות המנחות פנייה למקורות בלתי פורמליים ובסיבות המנחות פנייה למקורות פורמליים. הייתה הסכמה מלאה בין שלושת השופטים לגבי 15 סיבות שנכנסו לשאלון – 10 מאפיינות את המקורות הבלתי פורמליים (כגון: פתיחות, נכונות לעזור, שירות זול, נגישות וזמינות) ו-5 מאפיינות את המקורות הפורמליים (כגון: מומחיות, אחריות מקצועית וטיפול אינטנסיבי). לאחר מכן הועבר שאלון מוקדם (Pre-test) למתבגרים באופן אינדיבידואלי. בעקבות הערות של חלק מהמתבגרים לגבי הבנת כמה פריטים, הוחלט לצרף לשאלון דף המבהיר באופן מילולי מושגים כמו אחריות מקצועית.

### הליך המחקר

החוקרים קיבלו את אישור משרד החינוך להעביר את השאלונים בבתי הספר העל-יסודיים של מחוז מרכז. בהתאם לאישור, חולקו השאלונים לנבדקים בצורה קבוצתית במהלך השיעורים בכיתות בשנת הלימודים תשס"ה, והם התבקשו להחזירם עם תום מילויים במקום. אף על פי שניתנה לתלמידים בחירה במילוי, רמת ההיענות שלהם הייתה מלאה. מבין 822 שאלונים נופו 24 שאלונים שמולאו באופן חלקי. מטרת המחקר שהוצגה לנבדקים הייתה בדיקת עמדותיהם בנושא פנייה לעזרה בבעיות שונות, וכן בדיקת השיקולים המנחים אותם להעדיף מקורות סיוע מסוימים על פני אחרים. הובהר לנבדקים כי השאלונים אנונימיים, והם התבקשו לבטא את דעתם האישית בנושא. כדי למנוע הטיות לא ניתנו הסברים על אופי הפעילות של מקורות הסיוע השונים, פרט להסבר מונחי שיקולים שהמתבגרים לא הבינו בשאלון שיקולי פנייה לעזרה. מילוי השאלון ארך בממוצע כ-45 דקות.

---

### ממצאים

בפרק הממצאים שני חלקים. בחלק הראשון יובאו ממצאים הנוגעים לרמת ההיכרות של המתבגרים עם מקורות הסיוע והנכונות לפנות אליהם. בחלק זה יוצגו גם הקשרים בין מאפיינים אישיים (מגדר ודתיות) לבין ההיכרות והנכונות לפנות לעזרה. בחלק

עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

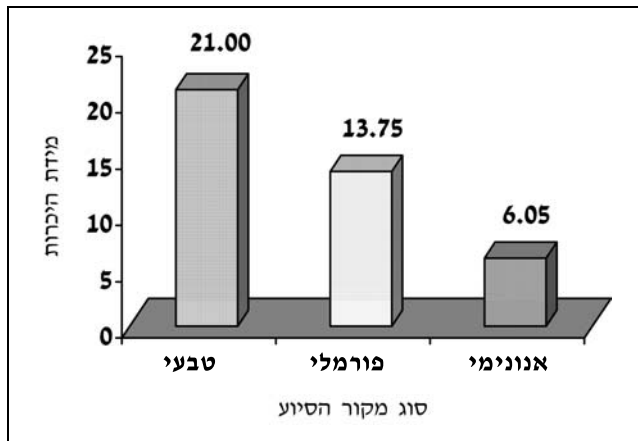
השני יוצגו הקשרים בין ההיכרות עם מקורות הסיוע לבין הנכונות לפנות אליהם, וכן השיקולים המנחים את המתבגרים לפנות לעזרה אל מקורות הסיוע.

### מידת ההיכרות עם מקורות הסיוע

כדי לבדוק הבדלים במידת ההיכרות של המתבגרים עם מקורות הסיוע השונים על פי רמת דתיות ומגדר של הנבדקים נעשה ניתוח שונות  $2 \times 3 \times 3$  (מגדר  $\times$  הגדרת דתיות  $\times$  סוג מקור הסיוע) עם מדידות חוזרות לגבי סוג מקור הסיוע. בניתוח השונות נמצאו הבדלים מובהקים בין שלושת מקורות הסיוע  $[F(2,774) = 3178.63, P < 0.001, \eta^2 = 0.80]$ . בניתוחי השוואה בזוגות Newman-Kuels נמצא כי מידת ההיכרות של המתבגרים עם מקורות הסיוע הטבעיים היא הגבוהה ביותר  $(M = 21.0, SD = 4.06)$ , אחריה מקורות סיוע פורמליים  $(M = 13.75, SD = 6.20)$  ולבסוף מקורות סיוע אנונימיים  $(M = 6.05, SD = 4.95)$ . בנוגע לרמת הדתיות, לא נמצאו הבדלים מובהקים בין מתבגרים חילוניים, מסורתיים ודתיים במידת ההיכרות עם סוגי מקורות הסיוע השונים  $[F(2,750) = 1.72, P > 0.05]$ . כמו כן לא נמצאה אינטראקציה מובהקת של הגדרת דתיות  $\times$  סוג מקור הסיוע  $[F(4,1500) = 1.01, P > 0.05]$ . אשר למגדר, נמצאו הבדלים מובהקים בין מתבגרים לבין מתבגרות במידת ההיכרות עם מקורות הסיוע השונים  $[F(1,750) = 52.90, P < 0.001, \eta^2 = 0.07]$ , אך לא נמצאה אינטראקציה מובהקת של מגדר  $\times$  סוג מקור הסיוע  $[F(2,1500) = 2.43, P > 0.05]$ .

### תרשים 1

ממוצעי מידת ההיכרות של המתבגרים עם שלושת סוגי מקורות הסיוע



כפי שניתן לראות מתרשים 1, מידת ההיכרות של המתבגרות גבוהה מזו של המתבגרים לגבי כל אחד משלושת מקורות הסיוע.

**הנכונות לפנות לעזרה למקורות הסיוע**

בנוגע להשערת המחקר הראשונה, נבדקו הבדלים בנכונותם של המתבגרים לפנות לעזרה אל שלושת סוגי מקורות הסיוע בחמישה תחומי בעיות. הבדיקה נעשתה באמצעות ניתוח MANOVA חד-כיווני עם מדידות חוזרות לגבי סוג מקור הסיוע (טבעי, אנונימי ופורמלי). בנייתוח זה נמצאו הבדלים מובהקים במידת הנכונות של המתבגרים לפנות לשלושת סוגי מקורות הסיוע [F(10,3012)=715.80, P<0.001,]  $[\eta^2=0.71]$ .

**לוח 1: ממוצעים, סטיות תקן ותוצאות ניתוחי השוונות של הנכונות לפנות לעזרה ב-5 תחומים לפי סוג מקור הסיוע**

$\eta^2$	Newman-Kuels	F(2,1510)	סוג מקור הסיוע						תחומים
			פורמלי (3)		אנונימי (2)		טבעי (1)		
			SD	M	SD	M	SD	M	
0.85	1>3>2	3,504.54 ***	3.90	13.50	2.70	7.05	3.40	19.55	לימודי
0.71	1>3>2	1,807.16 ***	4.25	10.35	3.35	7.45	4.35	17.50	חברתי
0.75	1>3>2	2,233.69 ***	4.15	9.90	3.40	7.40	4.25	18.25	אישי
0.73	1>2=3	1,985.55 ***	3.40	7.40	3.50	7.45	4.30	16.90	"בינו לבניה"
0.67	1>3>2	1,520.47 ***	4.35	9.75	3.75	7.55	4.55	17.45	משפחתי

\*\*\* P < 0.001

מעיון בלוח 1 עולה, כי נמצאו הבדלים מובהקים במידת הנכונות של מתבגרים לפנות לשלושת מקורות הסיוע בכל תחומי הבעיות. בניתוחי השוואה בזוגות על פי Newman-Keuls נמצא, בהתאם להשערת המחקר הראשונה, כי הנכונות של המתבגרים לפנות למקורות הסיוע הטבעיים גבוהה באופן מובהק בהשוואה למקורות הסיוע האנונימיים והפורמליים בכל חמשת תחומי הבעיות שנבדקו. בנוסף, בניגוד להשערת המחקר, נמצא כי הנכונות של המתבגרים לפנות למקורות הסיוע הפורמליים גבוהה לעומת מקורות הסיוע האנונימיים בכל התחומים, פרט לתחום ש"בינו לבניה". יצוין כי בתחום הלימודי בלבד הממצאים היו בהתאם להשערת המחקר, שהייתה כי המתבגרים יעדיפו לפנות למקורות הסיוע האנונימיים על פני מקורות הסיוע הפורמליים בכל התחומים פרט לתחום הלימודי, ואילו בתחום הלימודי הם יעדיפו לפנות למקורות הסיוע הפורמליים.

אשר להשערה השנייה, נבדקו הבדלים בין מתבגרים דתיים לחילוניים לגבי מידת

עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

נכונותם לפנות לעזרה לשלושת מקורות הסיוע בחמשת התחומים שנזכרו לעיל. ניתוח MANOVA נמצאה אינטראקציה מובהקת של הגדרת דתיות  $\times$  סוג מקור הסיוע  $[F(20,6020)=3.18, P<0.001, \eta^2=0.01]$ . כדי לבדוק את מקור האינטראקציה, נעשו ניתוחי MANOVA חד-כיווניים להשוואה בין הנכונות של מתבגרים חילוניים, מסורתיים ודתיים, לפנות לכל אחד משלושת מקורות הסיוע. לא נמצאו הבדלים מובהקים בין שלוש הקבוצות בנכונות לפנות למקור סיוע טבעי באף אחד מהתחומים  $[F(10,1504)=1.75, P>0.05]$ . מנגד, נמצאו הבדלים מובהקים לגבי מקור סיוע אנונימי  $[F(10,1504)=1.88, P<0.05, \eta^2=0.01]$  ומקור סיוע פורמלי  $[F(10,1504)=3.79, P<0.001, \eta^2=0.02]$ . מכאן עולה, כי בניגוד להשערת המחקר השנייה נמצאו הבדלים מובהקים בין מתבגרים חילוניים לדתיים בנכונות לפנות למקורות סיוע אנונימיים ופורמליים בלבד.

לוח 2: ממוצעים, סטיות תקן וניתוחי שונות של הנכונות לפנות לעזרה ל-2 מקורות סיוע ב-5 תחומים, לפי הגדרת דתיות

Scheffe	$\eta^2$	F(2,756)	דתי		מסורתי		חילוני		מקור הסיוע/ תחום
			SD	M	SD	M	SD	M	
<b>אנונימי</b>									
-	-	0.88	3.05	7.00	2.25	6.90	2.45	7.20	לימודי
1 > 3	0.01	4.34 *	3.35	7.15	3.15	7.35	3.50	8.00	חברתי
1 > 2=3	0.01	3.33 *	3.50	7.15	3.00	7.15	3.45	7.85	אישי
1 > 3	0.01	3.46 *	3.45	7.20	3.20	7.35	3.80	7.95	"בינו לבינה"
1 > 2=3	0.02	6.60 **	3.65	7.20	3.35	7.20	4.10	8.25	משפחתי
<b>פורמלי</b>									
-	-	0.19	4.10	13.60	3.60	13.45	3.75	13.45	לימודי
3 > 1=2	0.02	8.75 ***	4.50	11.05	4.15	9.95	3.90	9.65	חברתי
-	-	2.08	4.55	10.10	4.00	10.05	3.65	9.45	אישי
3 > 1=2	0.02	6.60 **	4.00	7.90	3.05	7.05	2.55	7.00	"בינו לבינה"
-	-	1.13	4.65	9.85	4.25	9.30	3.90	9.50	משפחתי

\*  $P<0.05$  \*\*  $P<0.01$  \*\*\* $P<0.001$

לוח 2 מציג את ממוצעי הנכונות לפנות למקור סיוע אנונימי ולמקור סיוע פורמלי. ניתן לראות הבדלים מובהקים בנכונות של המתבגרים לפנות למקורות אנונימיים על פי הגדרת דתיות בכל תחומי הבעיות פרט לתחום הלימודי. מניתוחי ההשוואה בזוגות

דוד צוקרמן וזאב קאים

על פי Scheffe עולה, שהנכונות של המתבגרים החילוניים לפנות למקורות הסיוע האנונימיים גבוהה מזו של הדתיים בכל התחומים פרט לתחום הלימודי. לעומת זאת, הנכונות של המתבגרים הדתיים לפנות למקורות הסיוע הפורמליים גבוהה מזו של החילוניים בתחום החברתי ובתחום ש"בינו לבינה". בשאר התחומים לא נמצאו הבדלים בין הקבוצות. עוד עולה מהממצאים, כי הנכונות של המתבגרים המסורתיים לפנות למקורות הסיוע האנונימיים דומה יותר לדתיים בכל תחומי הבעיות, בעוד שהנכונות של המסורתיים לפנות למקורות הסיוע הפורמליים דומה יותר לזו של החילוניים בכל התחומים, פרט לתחום האישי.

אשר למגדר, בניתוח MANOVA נמצאו הבדלים מובהקים בין מתבגרים למתבגרות במידת הנכונות לפנות לעזרה [F(5,751)=10.79, P<0.001,  $\eta^2=0.07$ ], אך לא נמצאה אינטראקציה מובהקת של מגדר  $\times$  סוג מקור הסיוע (F(10,3012)=2.71, P>0.05).

לוח 3: ממוצעים, סטיות תקן ותוצאות ניתוחי שונות של הנכונות לפנות לעזרה בתחומים שונים, לפי מגדר וסוג מקור הסיוע

$\eta^2$	מגדר F(1,755)	סוג מקור הסיוע						תחומים	
		פורמלי		אנונימי		טבעי			
		מתבגרים	מתבגרות	מתבגרים	מתבגרות	מתבגרים	מתבגרות		
0.05	38.88 ***	14.05	12.85	7.35	6.65	20.10	18.95	M	לימודי
		3.80	3.90	3.00	2.25	3.20	3.50	SD	
0.06	47.34 ***	11.15	9.25	7.80	7.00	18.20	16.60	M	חברתי
		4.35	3.95	3.55	3.05	4.05	4.60	SD	
0.04	29.16 ***	10.50	9.10	7.55	7.15	18.95	17.40	M	אישי
		4.25	3.85	3.55	3.15	3.90	4.50	SD	
0.03	20.01 ***	7.85	6.95	7.55	7.35	17.55	16.15	M	"בינו לבינה"
		3.80	3.00	3.60	3.45	4.25	4.30	SD	
0.02	17.95 ***	10.15	9.00	7.65	7.40	18.15	16.75	M	משפחתי
		4.60	3.95	3.90	3.55	4.45	4.55	SD	

\*\*\* P<0.001

כפי שניתן לראות בלוח 3, נמצאו הבדלים מובהקים בין המתבגרים לבין המתבגרות בכל חמשת התחומים. ממצאים אלה מאששים את השערת המחקר השלישית, שמתבגרות יותר ממתבגרים נוטות לפנות לכל אחד משלושת סוגי מקורות

עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

הסיוע: טבעי, אנונימי ופורמלי, בכל אחד מחמשת תחומי הבעיות שנבדקו במחקר הנוכחי.

**הקשר בין מידת ההיכרות עם מקורות הסיוע לבין מידת הנכונות לפנות לעזרתם**  
במחקר נבדקו הקשרים בין מידת ההיכרות עם מקור הסיוע לבין מידת הנכונות לפנות אליו לעזרה. כדי לבדוק שאלה זו חושבו מתאמי פירסון. נמצאו מתאמים דומים בכל שלושת מקורות הסיוע, וטווח המתאמים היה מ- $r=0.27, p < 0.001$  ועד  $r=0.47, p < 0.001$ . מכאן עולה, שככל שמידת ההיכרות עם מקורות הסיוע רבה יותר, גדלה גם מידת הנכונות לפנות אליהם.

### שיקולי הפנייה לעזרה למקורות הסיוע השונים

השערת המחקר הרביעית התמקדה בשיקולים המנחים את המתבגרים לפנות לעזרה. לגבי כל אחד ממקורות הסיוע שהעדיפו הנבדקים, חושבה באחוזים התפלגות השיקולים המעודדים פנייה אליו. מאחר שחישובים אלה נעשו לגבי כל הנבדקים שבחרו במקור סיוע כמועדף ונימקו את הבחירה, מספר המקרים לחישוב ההתפלגויות שונה ממקור למקור.

לוח 4 (ראו בעמוד הבא) מציג את השיקולים שנבחרו על ידי יותר ממחצית הנבדקים לגבי כל מקור סיוע. יש לציין, שלגבי ההורים, החברים וקרובי המשפחה בלטו ארבעה שיקולים, לגבי המורה-המחנך – שלושה שיקולים, לגבי היועצת והפסיכולוג – שניים, ולגבי הייעוץ הרדיופוני ומרכז ייעוץ לנוער – שיקול אחד. מעיון בלוח 4 עולה, שלגבי מקורות הסיוע הטבעיים (הורים, חברים וקרובי משפחה) נמצאו ארבעה שיקולים שכיחים בעלי אופי בלתי פורמלי, ושיקול שכיח נוסף בעל אופי בלתי פורמלי הנוסף שהוזכר בפנייה לחברים הוא שמירת סודיות. דירוג שיקולי הפנייה השכיחים להורים ולקרובי המשפחה דומה (מהגבוה לנמוך): נכונות לעזור, קרבה, פתיחות, נגישות, זמינות, נגישות וזמינות, והשיקול הבלתי פורמלי הנוסף שהוזכר רק בפנייה לחברים הוא שמירת סודיות. דירוג שיקולי הפנייה השכיחים לחברים (מהגבוה לנמוך) הוא: קרבה, נכונות לעזור, פתיחות, נגישות, זמינות ושמירת סודיות.

לגבי מקורות הסיוע הפורמליים (מורה-מחנך, יועצת חינוכית ופסיכולוג) נמצאו שני שיקולים שכיחים זהים בעלי אופי פורמלי (מומחיות ואחריות מקצועית) ושיקול שכיח נוסף בעל אופי בלתי פורמלי (נכונות לעזור), שהוזכר בפנייה למחנך בלבד. לגבי קבוצת המקורות האנונימיים נבחר שיקול שכיח אחד בלבד בעל אופי בלתי פורמלי, וגם הוא מתייחס רק לגבי פנייה לייעוץ רדיופוני ולמרכז לנוער.

לוח 4 : התפלגות שיקולי הפנייה לעזרה למקורות הסיוע השונים (באחוזים)

		דירוג השיקולים					
4		3		2		1	
שיקול	%	שיקול	%	שיקול	%	שיקול	
71.7	נגישות ודמינות	75.9	פתיחות	86.6	קרבה	93.8	נכונות לעזור
68.7	נגישות ודמינות	85.7	פתיחות	89.8	נכונות לעזור	92.6	קרבה
60.7	נגישות ודמינות	69.1	פתיחות	81.1	קרבה	87.7	נכונות לעזור
—	—	56.6	אחריות מקצועית	58.9	נכונות לעזור	61.7	מומחיות
—	—	—	—	52.3	אחריות מקצועית	78.5	מומחיות
—	—	—	—	59.9	אחריות מקצועית	80.2	מומחיות
—	—	—	—	—	—	70.8	אנונימיות
—	—	—	—	—	—	81.3	אנונימיות

הערה: אחריות מקצועית הוגדרה לבדיקים כביטחון שחש הפונה לגבי תוצאות התהליך הייעוצי הנובע מסמכותם המקצועית של מקורות הסיוע הפורמליים.



עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

השיקול היחיד שהזכירו מרבית נבדקי המחקר הוא אנונימיות הפונה, ואילו יתר השיקולים נבחרו על ידי פחות מ-50% מהנבדקים שבחרו באותו מקור סיוע. לסיכום: מתוך הממצאים עולה, שיש דיפרנציאציה בשיקולי הפנייה לעזרה של המתבגרים לפי סוג מקור הסיוע. ממצאים אלה מאששים את ההשערה הרביעית, שהנכונות של המתבגרים לפנות למקורות הסיוע השונים נקבעת על פי שיקולים המאפיינים את סוג מקור הסיוע. ההתאמה בין אופי השיקולים המנחים לבין בחירת מקור הסיוע נמצאה בנוגע למקורות הסיוע הטבעיים והפורמליים, ואילו לגבי מקורות הסיוע האנונימיים לא היו מספיק נתונים.

---

## דיון

---

המחקר הנוכחי בחן את עמדות המתבגרים בנושא הנכונות לפנות לעזרה לשלושה סוגי מקורות סיוע: טבעי, אנונימי ופורמלי, בחמישה תחומים שונים. המסקנה הבולטת היא כי יש דיפרנציאציה בקרב המתבגרים ביחס לשלושת מקורות הסיוע, ויש להם העדפה ברורה למקורות סיוע טבעיים על פני מקורות סיוע אנונימיים ופורמליים. דבר זה מאשש ממצאי מחקרים אחרים בנושא (שגיא ואחרים, 2008; Sheffield et al., 2004; Sherer & Karnieli-Miller, 2007; Timlin-Scalera et al., 2001; Tishby et al., 2003), מעיד על מרכזיותה וחשיבותה של הרשת החברתית בהתמודדות עם בעיות וקונפליקטים (הראל ואחרים, 2002, 2003), ומשקף ערך יסודי תרבותי בחברה הישראלית, של הסתמכות על כוחות עצמיים ומקורות טבעיים כדרך התמודדות עם בעיות (ווגו-גפן, 2003; שיבר, 1995). כמו כן נמצא, כי אחרי מקורות הסיוע הטבעיים יש העדפה של מקורות סיוע פורמליים על פני אנונימיים. ממצאי המחקר הנוכחי מאששים מחקרים קודמים (ווגו-גפן, 2003; טטר, 2003; שגיא ואחרים, 2008; Newman, 2000), שמהם עולה כי תהליך קבלת ההחלטות בבחירת מקור סיוע מושפע מרמת ההיכרות עם מקורות אלה, כאשר מקורות הסיוע הטבעיים הם הזמינים ביותר ונמצאים בסביבתו הטבעית של המתבגר. מעבר לכך, בדומה לממצאי מחקרים קודמים (טטר, 2003; שגיא ואחרים, 2008; Newman, 2000) נמצא גם במחקר הנוכחי, כי המתבגר רואה במקורות אלה כמה יתרונות – נכונות לעזור, קרבה, פתיחות, נגישות וזמינות – שיקולים המדגישים את יתרונותיהם של מקורות הסיוע הטבעיים, ומצביעים על יכולתם של המתבגרים לזהות את יתרונותיהם. אשר למקורות הסיוע הפורמליים, נמצא בדומה לממצאי מחקרים קודמים (גילת ווינטר, 1998; טטר ומילגרם, 2001; קפלן, 2008), כי המתבגרים תופסים אותם כבעלי מומחיות ואחריות מקצועית. מנגד, בולטת המודעות הנמוכה של המתבגרים

למקורות הסיוע האנונימיים ולפונקציות שהם ממלאים במערך הסיוע, דבר הפוגע בדימויים ככתובת של פנייה לעזרה, למרות יתרונותיהם היחסיים. את מקורות הסיוע האלה תופסים המתבגרים כמקורות כלליים ופחות מוגדרים משני מקורות הסיוע האחרים. עם זאת נמצא, כי מבין היתרונות הקיימים בפנייה למקורות אלה, תופסים המתבגרים את האנונימיות כיתרון עיקרי.

מהמחקר עולה אפוא, כי בהתאם להשערה יש דיפרנציאציה בקרב המתבגרים בנוגע לשיקולים המנחים אותם לפנות למקורות הסיוע השונים, והפנייה למקורות הסיוע הטבעיים והאנונימיים מתאפיינת בשיקולים בעלי היבט בלתי פורמלי, ואילו הפנייה למקורות הסיוע הפורמליים מתאפיינת בשיקולים בעלי היבט פורמלי. דבר זה מצביע על כך, שבתהליך קבלת ההחלטות המתבגרים מודעים למאפיינים הייחודיים המבחינים בין מקורות הסיוע השונים, והפנייה אליהם נעשית משיקולים המדגישים את היתרונות הייחודיים של כל אחד מהם.

יתרה מזאת: מהשוואת פרופיל השיקולים הנוגעים לשלושת מקורות הסיוע הפורמליים שנבדקו במחקר עולה, כי המורה-המחנך נתפס בקרב המתבגרים כדמות פורמלית ובלתי-פורמלית כאחת, שכן השיקולים השכיחים שנמצאו בפנייה אליו היו מומחיות ואחריות מקצועית מההיבט הפורמלי של תפקידו, ונכונות לעזור מההיבט הבלתי פורמלי בתפקידו. לעומת זאת, את היועצת החינוכית ואת הפסיכולוג תפסו המתבגרים כדמויות פורמליות, ושני השיקולים המרכזיים לפנות אליהם היו מומחיות ואחריות מקצועית בלבד. ייתכן שתפיסה מובחנת זו בעיני המתבגרים נובעת מהבדלים במהות התפקידים, באופי האינטראקציה, ובמיעוט החסמים שבפנייה למחנך לעומת פנייה ליועצת ולפסיכולוג, כפי שעולה מתפיסת המתבגרים את המקורות הללו בספרות (גיטקיס וטר, 2003; גילת ושגיא, 2007; Green, McGinnity, Meltzer, Ford, & Goodman, 2005; Moran, 2007; Tishby et al., 2001). עם זאת, העובדה כי השפעת המורה על המתבגרים חזקה יחסית בתחום הלימודי (תחום מומחיותו) לעומת תחומים אחרים, מעידה על תפיסתו בעיני המתבגרים כמומחה להוראה ולא כמחנך, כפי שעולה גם ממחקרים אחרים (גיטקיס וטר, 2003; גילת ושגיא, 2007; Tishby et al., 2001; Raviv et al., 2000).

מנגד, היועץ החינוכי, ובעיקר הפסיכולוג, אינם נתפסים כלל בעיני המתבגרים ככתובת משמעותית בפנייה לעזרה, דבר הנובע ככל הנראה מהחסמים הרבים הכרוכים בחיפוש עזרה ממקורות סיוע פורמליים. בהקשר זה נמצא במחקרם של שגיא ואחרים (2008), כי השיקולים השכיחים של מתבגרים בבחירת מקורות הסיוע היו תחושת הקרבה למקור הסיוע ונכונותו לעזור, ואילו החסמים השכיחים ביותר בפנייה למקורות סיוע פורמליים היו תחושת זרות וריחוק רגשי. כלומר, ייתכן שתחושה של קרבה רגשית היא תנאי ראשוני בתהליך ההחלטה של מתבגרים על פנייה לעזרה.

נראה כי סוכני הסיוע הפורמליים יכולים להפוך לרלוונטיים וליעילים יותר כמקורות סיוע אם יאמצו גישה פרו-אקטיבית, מתחשבת ורגישה יותר לקשיים, לצרכים ולמאפיינים המיוחדים של אוכלוסיית המתבגרים. השילוב של מצוקות אישיות בקרב מתבגרים עם הרתיעה מפנייה לגורמים מקצועיים (Offer, Howard, 1991; Schonert, & Ostrov, 1991) יוצר חלל בזמינות העזרה, ומחנכים ומורים יכולים למלא אותו בהצלחה. בין התפקידים שמורים יכולים למלא בתחום העזרה ניתן לציין זיהוי מצוקות של תלמידים אשר אינם פונים מיוזמתם לעזרה, הגשת עזרה באמצעות אמפתיה ותמיכה רגשית, וכמתווכים בין תלמידים בעלי מצוקות אקוטיות לבין גורמים מקצועיים בתחום בריאות הנפש (גילת ושגיא, 2007; Green et al., 2005). עם זאת, נותר עדיין פער בין הרצוי למצוי אשר לתפיסת המורה בעיני המתבגרים. אשר לרמת הדתיות, לא נמצאו במחקר הנוכחי הבדלים בין מתבגרים דתיים לחילוניים בנכונות לפנות למקורות הסיוע הטבעיים, בניגוד לממצאי מחקרים קודמים (George et al., 2000; Lowenthal et al., 2001), שבהם נמצאה העדפה גדולה יותר של מקורות סיוע טבעיים בקרב דתיים. ייתכן שהבדל זה נובע מהבדלי תרבות, מאחר שהמחקרים האחרים נערכו בעיקר בחברות נוצריות. ייתכן שהרשת החברתית בישראל מספקת תמיכה חברתית משמעותית בחברה הדתית ובחברה החילונית כאחת, וזה עולה בקנה אחד עם ממצאי מחקרים קודמים (הראל ואחרים, 2002, 2003; שגיא ואחרים, 2008). חיזוק לכך ניתן למצוא במחקרה של נשרי (2001) בקרב מתבגרים דתיים בישראל, שבו נמצא כי רוב המתבגרים סבורים כי אין הבדל בתמיכה החברתית שיש למתבגר דתי לעומת מתבגר חילוני. בנוסף, אפשר שהדבר נובע מרמת היכרות נמוכה של המתבגרים החילוניים והדתיים עם מקורות הסיוע הפורמליים ובמיוחד עם מקורות הסיוע האנונימיים, כפי שנמצא במחקר הנוכחי ובמחקרם של שגיא ואחרים (2008). מעבר לכך, ייתכן כי הסתירה בין ממצאי המחקר הנוכחי לממצאי מחקרים אחרים נובעת מהרכב המדגם במחקר, שכן החברה הדתית שנבדקה במחקר הנוכחי משתייכת לזרם הדתי-לאומי, שהוא מתון יותר בתפיסותיו מבחינה דתית ופתוח באופן יחסי לחברה החילונית, דבר שעשוי לצמצם את הפער בין התפיסות החברתיות של שני המגזרים. תמיכה בטענה זו אפשר למצוא אצל גרוס (1998), שטענה כי למעשה לא קיימים טיפוסים דתיים או חילוניים טהורים, וכן אצל שכטר (2000), שטען כי בעידן הפוסט-מודרני עוברים המתבגרים האורתודוקסים שינויים בגיבוש זהותם העצמית ללא הרף ומאמצים זהויות מרובות וסותרות, דבר המצמצם את הפער בינם למתבגרים החילוניים. גישותיהם של גרוס (1998) ושכטר (2000) עשויות להסביר את הדמיון שנמצא במחקר בין מתבגרים דתיים לחילוניים בנכונות לפנות לשלושת מקורות הסיוע. בשני המגזרים נמצאה העדפה של מקורות סיוע טבעיים על פני האחרים, והעדפה של מקורות סיוע פורמליים על פני מקורות אנונימיים. ממצאים אלה

מצביעים על כך, שמתבגרים דתיים כמו חילוניים עושים שימוש משלים במקורות סיוע טבעיים ובמקורות פורמליים על פי הצורך (Gavranidou & Rosner, 2003; Sears, 2004).

בנוגע להשפעת המגדר, נמצא כי מתבגרות יותר ממתבגרים נוטות לפנות למקורות סיוע טבעיים ופורמליים בכל תחומי הבעיות שנבדקו במחקר, ולמקורות סיוע אנונימיים בחלק מהתחומים בלבד. ממצאים אלה תואמים ממצאי מחקרים קודמים בנושא (Sheffield et al., 2004; Sherer & Karnieli-Miller, 2007), וניתן להבינם באמצעות הגישות השונות להסבר ההבדלים המגדריים בתחום הפנייה לעזרה, הנובעים מהשפעת תהליכי החיברות (תפקידי המינים, סגנון ההתמודדות), הבדלים בין-אישיים ורמת המצוקה. הספרות בנושא מצביעה על כך, שנשים נבדלות מגברים בתכונות וביכולות המקדמות פנייה לעזרה וחיפוש תמיכה חברתית (Hamburger & Ben-Artzi, 2000; Schonert-Reichl & Muller, 1996), בסגנון ההתמודדות השכיח (Gavranidou & Rosner, 2003; Phelps & Jarvis, 1994), במגוון אסטרטגיות ההתמודדות (טטר ומילגרם, 2001; Tamres et al., 2002) וברמת הדחק (Sears, 2004; Sheffield et al., 2004; Tishby et al., 2001).

במחקר הנוכחי נמצא גם שלהבדלים ברמת ההיכרות עם מקורות הסיוע בין שני המינים יש קשר להבדלים במידת נכונותם לפנות למקורות הסיוע השונים. כפועל יוצא מכך, מתבגרות נוטות לפנות לעזרה אל מקורות הסיוע השונים יותר ממתבגרים, בין היתר, הודות להיכרותן הטובה יותר עם מקורות הסיוע. ממצא זה עולה בקנה אחד עם מחקרים קודמים (ווגר-גפן, 2003; טטר, 2003; שגיא ואחרים, 2008; Newman, 2000), שמצאו כי רמת ההיכרות של הפונה לעזרה עם מקור הסיוע הפוטנציאלי הוא אחד הגורמים המעודדים פנייה לעזרה. לממצאים אלה עשויות להיות השלכות עבור קובעי המדיניות ואנשי המקצוע בשירותים האמונים על מתן סיוע לאוכלוסייה במצוקה, בעיקר בכל הנוגע למתבגרים שממעטים לפנות מיוזמתם למקורות הסיוע.

יצוין, כי ההבדלים המגדריים שנמצאו במחקר הנוכחי מנוגדים לממצאים של כמה מחקרים קודמים (טטר ומילגרם, 2001; Nadler, 1991), שמצאו הבדלים מגדריים בנכונות לפנות לעזרה על פי סוג הבעיה (אינסטרומנטלי או רגשי-חברתי). ייתכן כי ממצאים סותרים אלה נובעים מכך שהמחקר בחן את התחום הלימודי כתחום אינסטרומנטלי, השונה בדפוסי הפנייה שלו מתחומים אינסטרומנטליים אחרים (כגון: התחום הכלכלי, בחירת מקצוע ועוד). דבר זה בא לידי ביטוי בכך, שמתבגרות נוטות לפנות לעזרה בתחום הלימודי יותר ממתבגרים, בשל הקשר המשמעותי שלהן עם מקורות הסיוע הפורמליים בבית הספר (גיטקיס וטטר, 2003). בנוסף, ייתכן שהנטייה החזקה של המתבגרות לפנות לעזרה בתחום הלימודי נובעת מתפיסתן את הבעיות הלימודיות גם כבעיות בעלות תסמינים רגשיים-חברתיים, בגלל לחצי החברה להישגיות.

## מגבלות המחקר

למחקר זה כמה מגבלות. המדגם שעליו מבוסס המחקר הנוכחי התמקד במתבגרים יהודים מישאל בני 15–16 (כיתות י'), ולכן לא ניתן להשליך ממנו על כלל אוכלוסיית המתבגרים והמתבגרות בישראל. כדאי לערוך מחקר המשך, שיבדוק מתבגרים משכבות גיל נוספות ומרקע אתני, דתי ולאומי שונה מזה של המשתתפים במחקר. במחקרי המשך אחרים אפשר להשוות את מאפייני הפנייה לעזרה בין המתבגרים בישראל לבין מתבגרים בארצות ותרבויות אחרות.

מגבלה נוספת נובעת ממבנה השאלון ומאופי השאלות שבו. מחקר זה התבסס על שאלונים לדיווח עצמי, שהתשובות עליהם סובייקטיביות ועלולות להיות מושפעות מרצייה חברתית. הבעייתיות של כלי המחקר, הנובעת מהאפשרות להטיות בדיווח, בולטת בהקשר של הבדלי המגדר, שכן ייתכן שההבדלים בין שני המינים שנמצאו במחקר קיימים רק בדיווח שלהם ולא בהתנהגות שלהם בפועל. לפיכך מומלץ לבדוק במחקרים עתידיים את השערות המחקר גם בדרכים נוספות, כגון: שאלונים פתוחים, ראיונות, התבססות על דיווח או על רשומות של סוכני סיוע וכדומה, ולהשוות בין הנתונים שהתקבלו בכלים השונים. באופן שכוה, הממצאים והמסקנות יהיו מהימנים יותר ותקבל תמונה מקיפה ומדויקת יותר שתכלול גם את זווית הראייה של המתבגרים.

המחקר הנוכחי בדק רק את נכונות המתבגרים לפנות לעזרה, ולא השווה אותם למידת הפנייה שלהם בפועל. השוואה כזאת עשויה לתרום להבנת אופי הקשר בין שני המשתנים ולהבהיר את מידת היכולת להקיש מעמדות הפנייה של המתבגר להתנהגותו בפועל.

מגבלה נוספת קשורה לדתיות: הגדרת הדתיות במחקר התבססה על הגדרה עצמית של הנבדקים בלבד. מומלץ במחקרים עתידיים להגדיר דתיות באמצעות פרמטרים נוספים (כגון שאלון מצוות ואמונות) ולחקור קבוצות דתיות אחרות. המחקר לא בדק את שיקולי המתבגרים לפנות לעזרה על פי תחום הבעיה. העובדה כי השיקולים נבחנו מעבר לתחום הבעיות מצריך זהירות רבה בהסקת מסקנות ומחייב מחקרים נוספים שיתמקדו בשיקולים לפנות לעזרה לפי תחומי בעיות שונות. מומלץ לערוך מחקר המשך שיבחן את השפעת משתנה הדתיות על הפנייה לעזרה באינטראקציה עם משתנים אחרים, כמו: מעורבות מקורות הסיוע הטבעיים, רמת ההיכרות עם סוכני עזרה ספציפיים, נגישות וחשיפה לאמצעי תקשורת ספציפיים. בדיקה כזאת עשויה לתרום להעמקת ההבנה בדבר הגורמים המשפיעים על תהליך הפנייה לעזרה בקרב מתבגרים משני המגזרים, ולשמש בסיס להכוונה אפקטיבית יותר של הפונים לעזרה.

זאת ועוד, מאחר שנמצאו הבדלים מגדריים בנכונות לפנות לעזרה, מומלץ למפות

את החסמים הקשורים בפנייה בדגש על קבוצת המתבגרים ואת דפוסי הפנייה למקורות הסיוע הפורמליים שבהם נמצאו שיעורים נמוכים של נכונות, על מנת להגביר את החשיפה של המתבגרים למקורות הסיוע. ככל שניטיב להבין את דרכי ההתמודדות של המתבגרים עם בעיות ואת דפוסי הפנייה לעזרה שלהם, אפשר יהיה לפתח דרכי התערבות יעילות, אשר יצמצמו את פער השירות ויתרמו לשיפור רווחתם הנפשית של המתבגרים.

#### פרקטיקה וניסוח מדיניות

המחקר אישש את חלוקת מקורות הסיוע לשלושה סוגים עיקריים: טבעי, אנונימי ופורמלי. חלוקה זאת מתבטאת בהבדלים שנמצאו בקרב המתבגרים במידת ההיכרות עם שלושת מקורות הסיוע, במידת הנכונות לפנות אליהם ובפרופיל השיקולים המנחה את הפנייה לכל אחד ממקורות הסיוע. בנוסף, דירוגם הנמוך של מקורות הסיוע האנונימיים ככתובת פנייה לעזרה, למרות יתרונותיהם הייחודיים, מדגיש את הפוטנציאל הבלתי ממומש שלהם, ואת הצורך בהגברת המודעות והחשיפה של המתבגרים למקורות אלה, ליתרונותיהם ולשירותים שניתן לקבל מהם, לצד מגבלותיהם. במקביל, העדפתם הבולטת של מקורות הסיוע הטבעיים מדגישה, מחד גיסא, את הפוטנציאל הטמון בהם לאיתור מוקדם של בעיות, ולתיווך והכוונה למקורות האחרים בעת הצורך; ומאידך גיסא, את הסיכון הטמון בהגשת עזרה לא מקצועית בבעיות אקוטיות. לפיכך יש להדריך את מקורות הסיוע הטבעיים בכלים ובידע שיסייעו להם להעריך את רמת המצוקה של הפונה ולכוון אותו למקור הסיוע המתאים ביותר למצבו. במקביל יש להקנות לסטודנטים לחינוך או למקצועות טיפוליים ידע תיאורטי וכלים יישומיים לביסוס קשרים מקצועיים חיוביים עם מתבגרים ומתבגרות. כך לדוגמה, שילוב של פיתוח מודעות עצמית של המורים לקשר הרגשי עם התלמיד ופיתוח מיומנויות בין-אישיות, כמו הקשבה, אמפתיה וזיהוי מצוקות של תלמידים בתוכניות ההכשרה להוראה, עשויה להפוך את המורה לכתובת משמעותית יותר עבור תלמידים במצוקה. צעד מעין זה עשוי להביא להלימה טובה יותר בין צרכי המתבגרים וציפיותיהם לבין היתרונות הייחודיים של מקורות הסיוע הפורמליים, ולהוות פתח לשינויים ולשיפורים שירחיבו את מעגל השימוש של המתבגרים במקורות אלה בעת הצורך.

בשל ההבדלים המגדריים הבולטים שנמצאו, מומלץ לנקוט צעדים להגברת החשיפה והמודעות בעיקר של מתבגרים בנים למקורות הסיוע השונים. מעבר לכך, הדמיון היחסי בין דפוסי הפנייה של מתבגרים דתיים וחילוניים רומז, מחד גיסא, על יחודה של אוכלוסיית המתבגרים בארץ (דתיים וחילוניים כאחד), אשר נתמכת

עמדות של מתבגרים כלפי חיפוש עזרה נפשית ממקורות סיוע פורמליים ובלתי פורמליים

במקורות הסיוע הטבעיים יותר ממתבגרים במדינות אחרות, ומאידך גיסא, על צמצום הפער החברתי בין חילוניים לבין דתיים אורתודוקסיים. לבסוף, מאחר שנמצאה הבחנה בין שיקולים המעודדים פנייה למקורות הסיוע השונים על פי סוג מקור הסיוע, מומלץ לקיים בבית הספר סדנאות בנושא קבלת החלטות. זאת כדי להעניק להם מיומנויות של קבלת החלטות בכל הנוגע לבחירת מקור הסיוע ולהביא אותם להתמודדות אפקטיבית יותר עם הבעיות השונות בתקופת ההתבגרות.

## מקורות

- בורק, ל. וציבל, נ. (2004). אפיון רשויות מקומיות וסיווגן לפי הרמה החברתית-כלכלית של האוכלוסייה 2001. פרסום מיוחד 1222, תשס"ד-2004. ירושלים: הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
- גיטקיס, ג. וטטר, מ. (2003). פניות של תלמידי תיכון לקבלת תמיכה ממוריהם: ציפיות וקבלת תמיכה בפועל. הייעוץ החינוכי, יב, 48-67.
- גילת, י. ווינטר, נ. (1998). עמדות של תלמידים כלפי פנייה לעזרה של מחנכים ויועצים. עיונים בחינוך, 23(2), 203-218.
- גילת, י. ושגיא, ר. (2007). פניות לעזרה של תלמידים בנושאים של קשיים לימודיים ומצוקות אישיות. דוח מחקר. תל-אביב: מכללת לוינסקי.
- גרוס, א. (2002). פנייה לעזרה פורמלית ובלתי פורמלית בקרב מתבגרים. עבודת מוסמך. חיפה: אוניברסיטת חיפה, החוג לפסיכולוגיה.
- דוברבנידיאמנד, מ. (2003). הקשר בין רווקות נשים באמצע החיים לבין פנייתן לקבלת עזרה משירותי רווחה ובריאות. עבודת מוסמך. חיפה: אוניברסיטת חיפה, בית הספר לעבודה סוציאלית.
- הראל, י., אלבונגן-פרנקוביץ, ש., מולכו, מ. וחביב, ג. (2002). נוער בישראל: רווחה חברתית, בריאות והתנהגויות סיכון במבט בין-לאומי. ממצאי המחקר השני (1998). ירושלים: ג'וינט, מכון ברוקדייל ואוניברסיטת בר-אילן.
- הראל, י., מולכו, מ. וטילינגר, א. (2003). נוער בישראל: בריאות רווחה נפשית וחברתית ודפוסי התנהגויות סיכון. רמת-גן: אוניברסיטת בר-אילן.
- ווגר-גפן, ע. (2003). פער השירות האישי כמדד לנכונות מתבגרים לפנות לעזרה. עבודת מוסמך. תל-אביב: אוניברסיטת תל-אביב, החוג לפסיכולוגיה.
- זלינגר, ר. (2005). הקשר בין מאפייני אתרי ייעוץ באינטרנט, מאפייני אישיות לבין מידת הנכונות להשתמש באתרי ייעוץ באינטרנט. עבודת מוסמך. רמת-גן: אוניברסיטת בר-אילן, בית-הספר לחינוך.
- טטר, מ. (2003). פניית מתבגרים לקבלת עזרה: לקראת מודל תיאורטי אינטגרטיבי. בתוך ר. לזובסקי וצ. בר-אל (עורכות), מסע של תקווה: ייעוץ וחינוך בעידן של אי ודאות (עמ' 213-235). אבן-יהודה: רכס.
- טטר, מ. ומילגרם, א. (2001). פנייה לעזרה בקרב מתבגרים. הייעוץ החינוכי, י, 91-115.
- יבלון, י. ב. (2003). הגורמים המעכבים והמסייעים בחיפוש עזרה בעקבות אלימות בבית הספר. עבודת לשם קבלת תואר דוקטור. רמת-גן: אוניברסיטת בר-אילן, בית הספר לחינוך.
- כץ, ר. ובנדור, נ. (1986). אמהות חד-הוריות: מערכות תמיכה ורווחה אישית. ירושלים: מכון ירושלים לחקר ישראל.

#### דוד צוקרמן וזאב קאים

- לויזן, א. (2006). מוכנות לפנייה ליעוץ באמצעות האינטרנט בקרב מתבגרים דתיים וחילוניים. עבודת מוסמך. ירושלים: האוניברסיטה העברית, בית הספר לחינוך.
- נשרי, ת. (2001). חיפוש אחר עזרה של מתבגרים דתיים. עבודת מוסמך. ירושלים: האוניברסיטה העברית, בית הספר לחינוך.
- פרידמן, י. (1989). מתבגרים כמקבלי החלטות – דפוסי התנהגות ותכנים. דוח מחקר, ירושלים: מכון הנרייטה סאלד.
- קפלן, י. (2008). דפוסי בקשת עזרה בקרב נוער נושר חרדי במסגרות פנימייתיות. עבודת מוסמך. ירושלים: האוניברסיטה העברית.
- רומי, ש. (1998). שירותי ייעוץ נפשי במסגרות בלתי פורמליות: התבוננות מחודשת במערכות קיימות. בתוך: ר. לזובסקי וש. פלדמן (עורכות), מרחב ונחלה ביעוץ החינוכי (עמ' 357–379). מכללת בית-ברל: הוצאת רכס.
- שגיא, ר., עזר, ח., גילת, י. וראובני, ת. (2008). פניות לעזרה בנושא של חומרים פסיכו-אקטיביים: השוואה בין תפיסות של תלמידים, מורים ויועצים חינוכיים, דוח מחקר. תל-אביב: מכללת לוינסקי.
- שרון, י. (2003). הקשר בין אלטרואיזם לבין המוכנות לקבלת עזרה, לאור תיאוריית ההתקשרות. עבודת מוסמך. רמת-גן: אוניברסיטת בר-אילן, בית הספר לעבודה סוציאלית.
- שיבר, ת. (1995). עמדות כלפי חיפוש עזרה אצל מתבגרים. עבודת מוסמך. תל-אביב: אוניברסיטת תל-אביב, החוג לפסיכולוגיה.
- שכטר, א. (2000). התפתחות זהות קוהרנטית במצב קונפליקטואלי: התפתחות דתית ומינית בקרב צעירים אורתודוקסים מודרניים. עבודה לשם קבלת תואר דוקטור. רמת-גן: אוניברסיטת בר-אילן, החוג לפסיכולוגיה.
- Barak, A. (2003). Ethical and professional issues in career assessment on the Internet. *Journal of Career Assessment, 11*, 3–21.
- Bryant, R. A., & Harvey, A. G. (2003). Gender differences in the relationship between acute stress disorder and posttraumatic stress disorder following motor vehicle accidents. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry, 37*, 226–229.
- Burns, J. M., Durkin, L. A., & Nicholas, J. (2009). Mental health of young people in the United States: What role can the Internet play in reducing stigma and promoting help seeking? *Journal of Adolescent Health, 45*, 95–97.
- Burns, J., Ellis, L., Mackenzie, A., & Stephens-Reicher, J. (2009). Reach out! Online mental health promotion for young people. *Counselling, Psychotherapy, and Health, 5*, 171–190.
- Clark, H. H. (1996). *Using language*. New York: Cambridge University Press.
- Deane, F. P., & Chamberlain, K. (1994). Treatment fearfulness and distress as predictors of professional psychological help-seeking. *British Journal of Guidance and Counseling, 22*, 207–217.
- Eisenberg, D., Golberstein E., & Gollust S. E. (2007). Help-seeking and access to mental health care in a university student population. *Medical Care, 45*, 594–601.
- Ellison, C. G. (1991). Religious involvement and subjective well-being. *Journal of Health and Social Behavior, 32*, 80–99.
- Etzioni, A., & Etzioni, O. (1999). Face to face and computer mediated communities: A comparative analysis. *The Information Society, 15*, 241–248.
- Gavranidou, M., & Rosner, R. (2003). The weaker sex? Gender and post traumatic stress disorder. *Depression & Anxiety, 17*, 130–139.



- George, L. K., Larson, D. B., Koenig, H. G., & McCullough, M. E. (2000). Spirituality and health: What we know, what we need to know. *Journal of Social and Clinical Psychology, 1*, 102–116.
- Golding, J. M., & Wells, K. B. (1990). Social support and use of mental health services by Mexican Americans and Non-Hispanic whites. *Journal of Basic and Applied Social Psychology, 11*, 443–458.
- Green, H., McGinnity, A., Meltzer, H., Ford, T., & Goodman, R. (2005). *The mental health of children and young people in Great Britain*. Norwich, UK: Her Majesty's Stationery Office (HMSO).
- Gross, A. E., & McMullen, P. A. (1983). Models of the help seeking process. In B. M. DePaulo, J. D. Fischer, & A. Nadler (Eds.), *New directions in helping, Vol. 2* (pp. 45–70). New York: Academic Press.
- Hamburger, Y. A., & Ben-Artzi, E. (2000). The relationship between extroversion and neuroticism and the different uses of the Internet. *Computers in Human Behavior, 16*, 441–449.
- Kahane, R. (1997). *The origins of postmodern youth: Informal youth movements in a comparative perspective*. New York: de Gruyter.
- Loewenthal, K. M., Cinnirella, M., Evdoka, G., & Murphy, P. (2001). Faith conquers all? Beliefs about the role of religious factors in coping with depression among different cultural-religious groups in the UK. *British Journal of Medical Psychology, 74*, 293–303.
- Molock, S. D., Barksdale, C., Matlin, S., Puri, R., Cammack, N., & Spann, M. (2007). Qualitative study of suicidality and help-seeking behaviors in African American adolescents. *American Journal of Community Psychology, 40*, 52–63.
- Moran, P. (2007). Attachment style, ethnicity and help-seeking attitudes among adolescent pupils. *British Journal of Guidance and Counseling, 35*, 205–218.
- Nadler, A. (1991). Help-seeking behavior: Psychological costs and instrumental benefits. In M. S. Clark (Ed.), *Prosocial behavior: Vol. 12, Review of personality and social psychology* (pp. 290–311). Newbury Park, CA: Sage.
- Nadler, A., & Fisher, J. D. (1986). The role of threat to self-esteem and perceived control in recipient relation to help: Theory development and empirical validation. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 81–122). New York: Academic Press.
- Newman, S. R. (2000). Social influences on the development of childrens' adaptive help seeking: The role of parents, teachers and peers. *Developmental Review, 20*, 350–404.
- Offer, D., Howard, H. I., Schonert, K. A., & Ostrov, E. (1991). To whom do adolescents turn for help? Differences between disturbed and non-disturbed adolescents. *Journal of the American Academy of Child and Adolescent Psychiatry, 30*, 623–630.
- Oliver, J. M., Reed, C. K. S., Katz, B. M., & Haugh, J. A. (1999). Student's self-reports of help-seeking: The impact of psychological problems, stress, and demographic variables on utilization of formal and informal support. *Social Behavior and Personality, 27*, 109–128.
- Phelps, S. P., & Jarvis, P. A. (1994). Coping in adolescence: Empirical evidence for a

- theoretically based approach to assessing coping. *Journal of Youth and Adolescence*, 23, 359–371.
- Raviv, A., Sills, R., Raviv, A., & Wilanski, P. (2000). Adolescents' help-seeking behavior: The difference between self- and other-referral. *Journal of Adolescence*, 23, 721–740.
- Santor, D. A., Poulin, C., LeBlanc, J. C., & Kusumaker, V. (2007). Facilitating help seeking behavior and referrals for mental health difficulties in school aged boys and girls: A school-based intervention. *Journal of Youth and Adolescence* 36, 741–752.
- Schonert-Reichl, K. A., & Muller, J. R. (1996). Correlates of help seeking in adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 25, 705–731.
- Sears, H. A. (2004). Adolescents in rural communities seeking help: Who reports problems and who sees professionals? *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 45, 396–404.
- Sheffield, J., Fiorenza, E., & Sofronoff, K. (2004). Adolescents' willingness to seek psychological help: Promoting and preventing factors. *Journal of Youth and Adolescence*, 33, 495–507.
- Sherer, M., & Karnieli-Miller, O. (2007). Intentions for advice and help seeking among Jewish and Arab Youth in Israel. *Youth and Society*, 39, 33–53.
- Steffl, M. E., & Proserpi, D. C. (1985). Barriers to mental health service utilization. *Community Mental Health Journal*, 21, 167–178.
- Tamres, L. K., Janicki, D., & Helgeson, V. S. (2002). Sex differences in coping behavior: A meta-analytic review and an examination of relative coping. *Personality and Social Psychology Review*, 6, 2–30.
- Timlin-Scalera, R. M., Ponterotto, J. G., Blumberg, F. C., & Jackson, M. A. (2003). A grounded theory study of help-seeking behaviors among white male high school students. *Journal of Counseling Psychology*, 50, 339-350.
- Tishby, O., Turel, M., Gumpel, O., Pinus, U., Ben-Lavy, S., Winokour, M., & Sznajderman, S. (2001). Help-seeking attitudes among Israeli adolescents. *Adolescence*, 36, 249–264.