



עזרה נפשית ראשונה בימים של מגפה

דוח עמותת ער"ן 2021

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





דברי פתיחה

השנה האחרונה לימדה את כולנו כמה הנפש והגוף מאוחדים. הגורם המניע את הציבור לפנות לעזרה אינו החשש מהידבקות או הדבקה אלא פגיעה בנפש, עליה בכאב נפשי, החמרה בדיכאון ובמצוקה נפשית חריפה. כ-1,550 המתנדבות והמתנדבים של ער"ן היו לחדר המיון הראשון לנפש, ובכל יום, 850 פניות מצוקה קיבלו מענה ותמיכה בער"ן. נמשיך גם השנה להיות כאן עבור כל אזרחי ישראל הזקוקים לסיוע נפשי ולעזרה ראשונה נפשית.

אנו בער"ן מציינים 50 שנות פעילות לעמותה, חמישה עשורים בהם אנו פועלים לשמירה על הנפש והענקת סיוע לכל אדם. אנו גאים בעשייה המבורכת של המתנדבים והמתנדבות שלנו והצוות המקצועי, אשר בכל יום מצילים חיים הלכה למעשה.

שנת 2022 מחייבת אותנו להרחיב את המענה בכל הערוצים, שירות התמיכה ב-WhatsApp מחייב גיוס מוגבר של מתנדבות. ים, כמו כן גם הרחבת המענה בסניפי ער"ן בצפון אמריקה, אליהם יצטרפו השנה גם מתנדבות. ים מאוסטרליה.

זה המקום להודות לתמיכה שיש לנו מהשותפים שלנו לדרך, לחברות ולקרנות שתומכים בנו לאורך השנים ולא לפי התורמים בארץ ובחול, בלעדיכם לא היינו כאן. תודה מיוחדת למשרד הבריאות, השותפות שלנו לאורך השנים ובימי המגפה ראויה לכל שבח.

גיורא ברדעה
יו"ר עמותת ער"ן

דוד קורן
מנכ"ל עמותת ער"ן

עוד שנה חלפה לה והמגפה שרק מחליפה פנים ושמות, מחייבת אותנו להשתנות יחד עימה. בתוך המציאות הלא פשוטה הזאת, ער"ן המפעילה צוות מתנדבות ומתנדבים לא משאירה אף אחד/ת לבד בכל מקום ובכל מצב!



305,000 פניות בשנה כ-25,500 פניות מצוקה בחודש,
כ-850 פניות בכל יום!



9,172 פניות עם תוכן אובדני.



920 פניות סיכון והפעלת נוהל חירום להצלת חיים
2-3 אירועי הצלח חיים בכל יום!!!



כ-1,550 מתנדבי ומתנדבות ער"ן ב-13 סניפים ושלוחות בארץ, עוד 5 מרכזים
בצפון אמריקה ובאינטרנט (250 מתנדבים אונליין!).



למעלה מ-124,000 שעות התנדבות בשנה! כ-260 מתנדבים חדשים סיימו
השנה קורס הכשרה במתכונת היברידית והצטרפו לער"ן.



הגדלה משמעותית חלה בשירות האינטרנט עם השקת שירות ייחודי וראשון
מסוגו של מענה בוואטסאפ, אשר זמן קצר לאחר הטמעתו נותן מענה לכ-
1,300 מתבגרים וצעירים מדי חודש.



61,000 פניות התקבלו השנה באמצעות שרות האינטרנט
(מספר זהה ב-2020 ו-28,000 פניות ב-2019)
גידול של 118% לעומת 2019.

חזון ער"ן

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

מטרות העמותה

- להיות כתובת זמינה בטלפון ובאינטרנט, לכל אדם שחוזה קושי או מצוקה רגשיים, ולספק אזור קשבת, סיוע נפשי ראשוני ומידע תוך שמירה על סודיות ואנונימיות הפונה.
- ליזום ולפתח שירותים חדשים לרשות הפונים. להכשיר ולשמר מערך פרא מקצועי איכותי ומחויב של מתנדבים מיומנים במתן סיוע נפשי ראשוני.
- להיות 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.

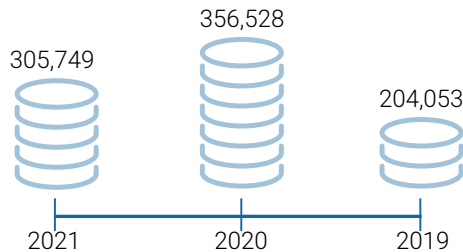
עמותת ער"ן הפעילה בשנת 2021 את השירותים הבאים:

- 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, בשיתוף משרד הרווחה והשירותים החברתיים.
- 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 לחברי הר"י (ההסתדרות הרפואית בישראל).
- קו ייעודי לסטודנטים מאוניברסיטת בן גוריון בנגב.
- קו ייעודי לאנשי האירועים והתרבות: "אתה לא לבד".
- מוקד חירום בשיתוף רכבת ישראל בתחנות בית יהושע והרצליה.



סיכום ממצאים עיקריים "הקורונה של הנפש"

מי שציפה כי תחול התרגלות לקורונה בשנת 2021, שתבטא בירידה חדה בשיעור פניות המצוקה, התבדה. במהלך 2021 מתנדבי ער"ן העניקו סיוע ועזרה ל 305,749 פניות.



ירידה של 14% בלבד לעומת שנת התפרצות הקורונה ב 2020 וגידול של 50% לעומת 2019.

חזרת הקורונה – חרדה, טראומה ואובדן

בשנת 2020 כ-30% מהפניות עסקו באופן ישיר בהתמודדות עם מגפת הקורונה. השנה עם החזרה לשגרת החיים לצד הקורונה, חלה ירידה של כ-50% במספר הפניות העוסקות ישירות בחזרת הקורונה והנתון עומד על 14.5% מהפניות, שהנן 44,334 פניות מצוקה.

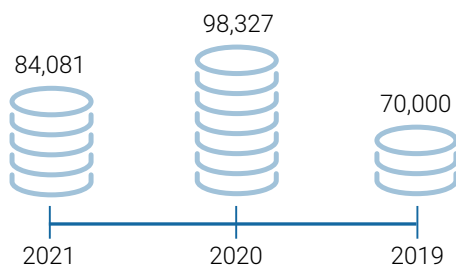
כאב נפשי, דיכאון ומצוקה חריפה

שליש מהפניות השנה, מעל ל-85 אלף פניות התמקדו בכאב נפשי, בדיכאון ובמצוקה נפשית חריפה, עליה של 10% נוספים משנת 2020, המהווים תוספת של למעלה מ-20,000 פניות.

בדידות

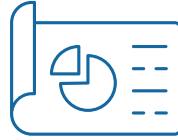
כשליש מהפניות עסקו השנה ישירות בבדידות קשה שהועצמה וגברה למרות מיעוט הגבלות על הריחוק הפיזי ביחס לשנה שקדמה לה, השנה הענקנו אוזן קשבת ועזרו להאיר במעט את הבדידות בלמעלה מ-84 אלף פניות.

"כסיבה משנית הבדידות נוכחת בלמעלה מ-85% מהפניות, כמעט בכל שיחה ושיחה."



גידול של 20% לעומת 2019

נתונים אלה מלמדים כי הגורם המרכזי המניע את הציבור לפנות לעזרה אינו החשש מהידבקות או הדבקה אלא פגיעה בתחושת הרווחה הנפשית ועליה בכאב נפשי, בדיכאון ובמצוקה נפשית חריפה.

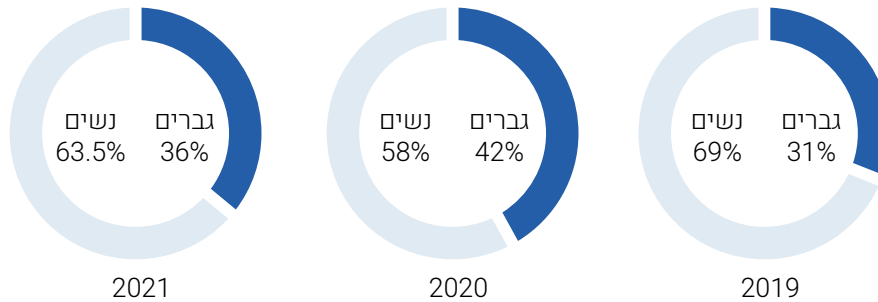


זוגיות, הורות, יחסים חברתיים ומצוקה כלכלית.

מגפת הקורונה, הריחוק החברתי, הבידוד, המצוקה הכלכלית והחברתית, השפיעו רבות על התא המשפחתי והביאו עמם עליה בפניות המצוקה הנובעות מקונפליקטים בזוגיות, בהורות וביחסים חברתיים.

כ-18% מסך הפניות השנה עסקו ביחסים הבין-אישיים, המהווים 55,035 פניות ועוד 9,172 פניות עסקו במצוקה כלכלית ותעסוקה.

חלוקה לפי מגדר וגיל-כלל הפניות לער"ן



- בפניות הטלפוניות קבוצת הגיל השכיחה היא 36 עד 64 ויש ייצוג נמוך יותר לפניות מצעירים.
- **במהלך 2021 הענקנו סיוע טלפוני ל-244,780 פניות המהוות 80% מהיקף הפניות לער"ן.**
- בפניות ברשת קבוצת הגיל השכיחה הנה בני נוער, צעירים וחיילים (10-24) ובגירים (25-35).
- **במהלך 2021 הענקנו סיוע באינטרנט ל-60,969 פניות המהוות 20% מהיקף הפניות לער"ן.**

מרבית האנשים המתמודדים עם מצוקה נפשית נמנעים מלפנות לסיוע בשל החשש מתיוג והסטיגמה הנלווית לתחום בריאות הנפש. הפניות לער"ן בטלפון ואונליין מתקיימות באופן מיידי ואנונימי ללא חשש מתיוג או סטיגמה. במהלך 2021 בלטו פניות מצוקה העוסקות בכאב נפשי, דיכאון ומצוקה נפשית חריפה באופן ניכר. לאור העליה בעוצמת המצוקה, הטיפול וההתמודדות עם המצוקות הנפשיות חייבים לבוא לידי ביטוי בסדר העדיפויות הלאומי.

ער"ן מהווה חלק חשוב וחינוכי ממערך החירום הלאומי ומספקת ערוץ סיוע נגיש ומיידי, חיוני ומציל חיים.

התפלגות פניות לסיוע לפי תכנים

נושא הפניה	פניות	(%) 2021	(%) 2020
כאב נפשי, דיכאון, מצוקה נפשית חריפה	85,610	28.0%	18%
בדידות	84,081	27.5%	28%
קורונה, חרדה, טראומה, אובדן	44,334	14.5%	29%
יחסיים בינאישיים (זוגיות, הורות, יחסים חברתיים)	55,035	18.0%	12%
תעסוקה/מצוקה/כלכלית	9,172	3.0%	5%
זהות/מינית/להטב	3,057	1.0%	2%
אלימות/פגיעה/מינית	15,287	5.0%	4%
אובדנות (מחשבות, כוונות, מעשים)	9,172	3.0%	3%
פניות אובדניות חירום מתוך האובדנות	917	10%	0.3%
סה"כ	305,749	100.0%	100%



התפלגות פניות לפי גיל הפונים וערוצי הסיוע

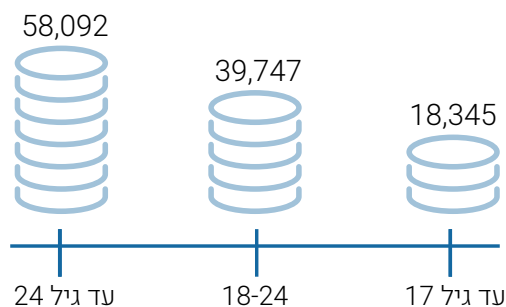
אינטרנט		טלפון		טלפון+אינטרנט		
% סה"כ פניות	סה"כ פניות	% סה"כ פניות	סה"כ פניות	%	פניות	גיל
62%	11,411	38%	6,934	6.0%	18,345	עד 17
54%	20,176	46%	19,572	13.0%	39,747	18-24
27%	16,572	73%	44,578	20.0%	61,150	25-35
13%	8,219	87%	55,989	21.0%	64,207	36-49
6%	4,183	94%	69,197	24.0%	73,380	50-64
1%	318	99%	39,429	13.0%	39,747	65-75
1%	92	99%	9,081	3.0%	9,172	76+
20%	60,969	80%	244,780	100.0%	305,749	סה"כ

התפלגות פניות לקווים ייעודיים (טלפון)

פניות השנה	חלוקה לקווי טלפון
18,359	קו הסיוע לניצולי שואה ובני משפחתם
7,343	קו הסיוע לחיילים ובני משפחתם
4,896	שפות בעברית, ברוסית, בצרפתית, בספרדית ובאנגלית
1,640	קו ייעודי לקהילה החרדית
1,469	קו בערבית
191	קו ייעודי לסטודנטים מאוניברסיטת בן גוריון בנגב
245	קו לאנשי צוות רפואה (הר"י ושירותי בריאות כללית)
42	מוקד חירום בשיתוף רכבת ישראל
401	קו ייעודי לאנשי האירועים והתרבות: "אתה לא לבד"
210,195	קו ער"ן לכל
244,780	סה"כ

התבגרות בימי חוסר וודאות – ער"ן לילדים, בני נוער וצעירים

במהלך 2021 הענקנו סיוע



58,092 פניות מילדים ומתבגרים עד גיל 24 (עליה של 45% לעומת התקופה שלפני פרוץ הקורונה 2019)

18,345 פניות מילדים ובני נוער עד גיל 17 (עליה של 28% לעומת התקופה שלפני פרוץ הקורונה 2019)

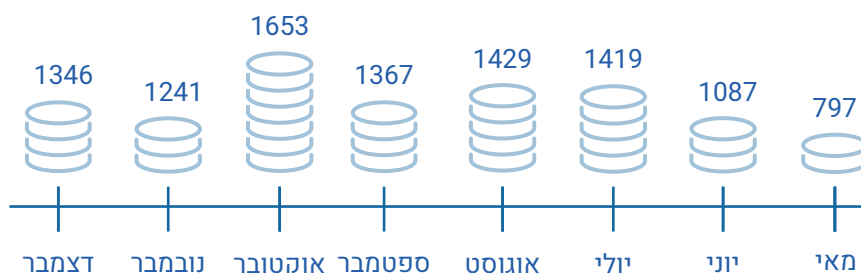
39,747 פניות ממתבגרים בגילאי 18-24 (עליה של 50% התקופה שלפני פרוץ הקורונה 2019).

למעלה משנה חלק גדול מהמתבגרים, בנוסף לאתגרי גיל ההתבגרות, משתפים בחוויה לא פשוטה של בדידות וקושי במעברים בין חירום לשגרה ובחזרה. למרות עוצמת המצוקה מתבגרים מהווים קבוצה חברתית הממעטת לפנות לסיוע ולעזרה, ולכן השיקה העמותה באפריל האחרון מענה באמצעות אפליקציית WhatsApp כשירות ייחודי הממוקד בבני נוער וצעירים.

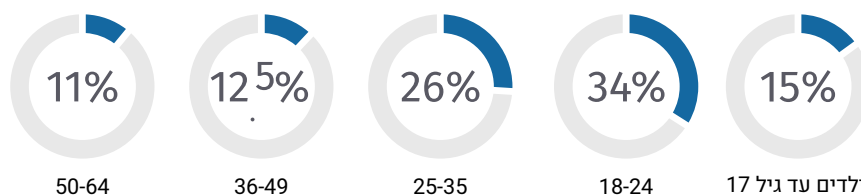
שירות האינטרנט של ער"ן

ער"ן באינטרנט - השקת שירות הוואטסאפ

במהלך אפריל 21 הושק שירות הוואטסאפ הושק כפיילוט, כבר באותו החודש התקבלו 521 פניות. הנגשת השירות החדש לקהל הפונים בנוסף לערוצי הסיוע הקיימים בצ'אט אונליין, פורום, מייל ומסרונים, הגדיל את מספר הפניות לסיוע. מאז השקתו, השירות הולך וצובר תאוצה כערוץ ייחודי זמין ונגיש של סיוע נפשי ראשוני ותמיכה רגשית.



התפלגות גיל הפונים לשירות:

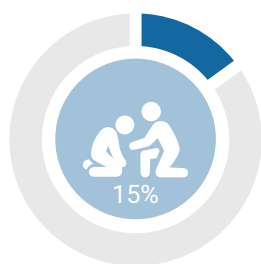


התפלגות לפי מגדר לשירותי הרשת:

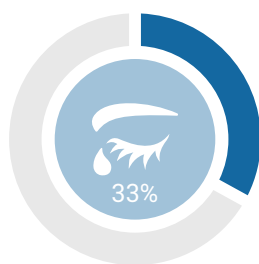


מיפוי פניות לפי תכנים

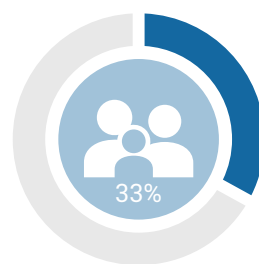
- שליש מהפניות (33%) עוסק בתחום הבין-אישי לרבות יחסים עם בני זוג, התמודדות עם פרידה, יחסי הורים-ילדים ויחסים חברתיים.
- שליש נוסף (33%) עוסק בתחום התוך-אישי וכולל כאב נפשי, דיכאון וחרדה, מצוקה נפשית חריפה, התמכרויות והפרעות אכילה.
- התמודדות עם קורונה, טראומה ואובדן (15%)
- התמודדות עם אלימות ופגיעה לרבות במשפחה וברשת (5%)
- לימודים ותעסוקה (5%) אובדנות (5%)



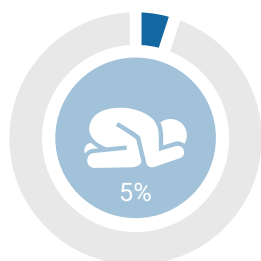
טראומה ואובדן



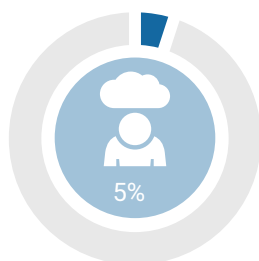
תחום התוך אישי



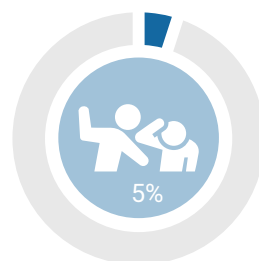
תחום הבין אישי



אובדנות



לימודים ותעסוקה



התמודדות עם אלימות ופגיעה לרבות במשפחה וברשת

אירועים מרכזיים: מבצע שומר חומות ואסון מירון במהלך מבצע שומר החומות התקבלו בער"ן 12,000 פניות.

רבות מהפניות היו פניות הורים וכן ילדים צעירים שפנו בשיעור כפול מהרגיל (10% במקום 5%). חלק מהפניות עסקו במצוקה ישירה וחלקן במצוקה של אנשים שקרובים לפונה (ילדים, הורים זקנים). חלק ניכר מהפניות עסקו בהרגעת ילדים ובעריכת דיאלוג נכון איתם.

בנוסף למצוקות הרגשיות בעקבות המצב הביטחוני, חלק ניכר מהפניות הגיע מאוכלוסייה המתמודדת גם בשגרה עם קשיים ומשברים אנושיים בתחומי הזוגיות, חיי המשפחה והחברה ובתחום התעסוקה. מצוקות רגשיות אלה מועצמות ומחריפות לא אחת על רקע ההסלמה הביטחונית והעליה במפלס החרדה. העליה בפניות המצוקה בשומר החומות ובעקבותיו גדולה הרבה יותר היות שהירי היה אינטנסיבי מאד, נוספו גם עימותים ומהומות שפגעו בתחושת המוגנות וברקע עדין הקורונה. במילים אחרות, מצב חירום בתוך מצב חירום.

בעיצומה של המגפה, עמותת ער"ן השיקה **שירות לקהילה החרדית**. למשימה נבחרו מתנדבים בעלי היכרות עם אורח החיים החרדי. לכולם לב פתוח ואוזן קשבת. בעת אסון מירון תוגבר מיידית שירות הקו החם ושירות האינטרנט במהלך האירוע ובעקבותיו. בנוסף פעלה עמותת ער"ן להגדלת המודעות לשירות באמצעות שיתוף פעולה מקצועי עם משרד הבריאות ולזמינות לייעוץ מקצועי ולווי לצוותים שנפגעו מהשלכות האירוע לרבות אנשים שנכחו לצורך סיקור או חילוץ. הורים שפנו לסיוע זכו לתמיכה ולהדרכה כיצד לתמוך בילדים חרדים וכיצד להגדיל את מעגלי התמיכה שלהם עצמם.

מבצע שומר החומות הזכיר לנו שבעתות חירום, ישראלים רבים זקוקים גם להגנה מפני מצוקה נפשית ולא רק לממ"ד שיגן עליהם מהטילים. סבב הלחימה אמנם מאחורינו, אבל מבחינה רגשית אנחנו עדין דרוכים. משבר הקורונה, האסון במירון והמבצע האחרון הוציאו במידה רבה את המצוקה הנפשית מהארון, ויידרש עוד זמן ותמיכה זמינה ונגישה לפני שנחוש טעמה של שגרה. אלה שפנו לסיוע זכו לתמיכה ולהדרכה כיצד לתמוך בילדים חרדים וכיצד להגדיל את מעגלי התמיכה שלהם עצמם.



פרויקטים קהילתיים ולאומיים, שיתופי פעולה מקצועיים

- הרחבת השירות בשפה הערבית תוך גיוס עשרות מתנדבים חדשים.
- פתיחת שירות בשפות לעולים חדשים וותיקים (אנגלית, רוסית, אמהרית, צרפתית וספרדית).

מניעת אובדנות והצלת חיים

עמותת ער"ן מהווה הגוף העיקרי בישראל להצלת חיים ומניעת אובדנות ופועלת רבות בתחום ומשתפת פעולה עם גופים רבים להעלאת המודעות, מתנדבי 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 וחוליית מוקדים.
- עמותת ער"ן שותפה קבועה בדיונים בוועדות הכנסת השונות (רווחה ובריאות, חינוך, שלום הילד, עולים ועוד) בנושא מניעת אובדנות ובשדולה למניעת אובדנות שקמה אשתקד.

מועצה לאומית לפוסט טראומה

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

תמיכה בנפגעי אלימות ובריונות ברשת

בנוסף לתמיכה רגשית וסיוע נפשי לנפגעי חרם, נידוי, אלימות, שיימינג ובריונות ברשת, ער"ן משתפת פעולה עם פייסבוק, מרכז נטיקה ומוקד 105 בחשיבה משותפת, במתן הדרכה והגברת המודעות לנושא. בכל שנה התופעה מתרחבת ומספר הפניות לער"ן בנושא זה גדל. השנה טיפלנו בעשרות מקרים ופניות של ילדים צעירים, בני נוער ומבוגרים.

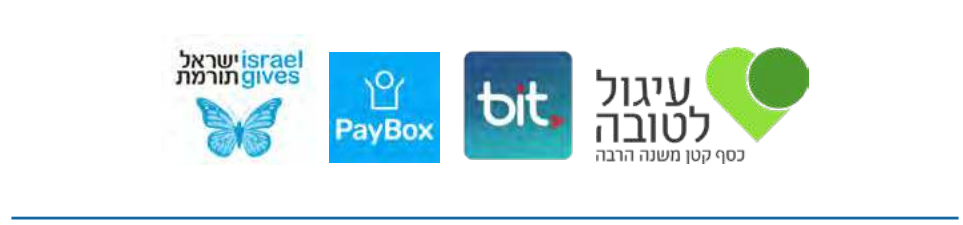
מרכז הכשרה

ער"ן המשיכה לבצע השנה מאות הדרכות לאנשי מקצוע ומתנדבים במגוון רשויות מקומיות, ארגונים קהילתיים, עמותות, מוסדות אקדמיים וגופים עסקיים בארץ ובעולם. בנוסף, ביצעה העמותה עשרות הסברות בבתי ספר ברחבי הארץ ובבתי אבות תוך לימוד מיומנויות של זיהוי מצוקה ומתן עזרה נפשית ראשונה.

"התשמע קולי, רחוקי שלי, התשמע קולי, באֶשֶׁר הַנָּךְ" קהילה תומכת מרחוק

למעלה מ-100 מתנדבות ומתנדבים בצפון אמריקה בקהילות: פאלו אלטו, ניו יורק, ניו ג'רזי, בוסטון, מזרח/מערב וטורונטו, בהם גויסו מתנדבים ישראלים שעברו קורס הכשרה של ער"ן, נותנים מענה למאות שיחות כל חודש ומקלים על העומס הרב בשעות הלילה על הקו.

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



אילן בירנפלד - **Deloitte.**
 קלמנסון, מלכה ושות', עורכי דין
 Kalmanson, Malka & Co., Advocates

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 עיריית קיבוץ צרעה



לתורמים שלנו

- קרן משפחת ארקין • טיוטה ישראל
- קרן שוסטרמן • בזק
- צ'ק פוינט • אמת מחשוב
- בנק הפועלים • קבוצת שטראוס
- בנק לאומי • רפא"ל
- בנק מזרחי טפחות • אלביט
- עמוס ורות וילנאי • אמדוקס
- קרן ברכה • מתן
- קרן עזריאלי ישראל • מפעל הפייס
- חב' מגדל • YES
- טבע ישראל • חברת פז
- חברת MAX • יפאורה-תבורי
- קרן מנדל ישראל • חברת קראוס
- קרן פרץ נפתלי • תעשיות
- קבוצת פסגות
- שופרסל
- טיב טעם

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 Thomases Family Endowment of the Youngstown Area
- The Maurice and Vivienne Wohl Philanthropic Foundation
- Orion Foundation
- Pearl Cohen Zedek Latzer Baratz LLP The Jewish Federation of Sarasota-Manatee
- Dalia Suicide Prevention Restricted Funds
- Benevity
- Houston Jewish Community Foundation
- Anonymous Donations from private donors and Foundations
- Jewish Child's Day
- Amos and Ruth Wilnai Foundation
- Sephardic Home for the Aged Foundation Inc
- Fresh Leaf Charitable Foundation
- The Sarasota Manatee Jewish Federation
- "Jewish Federations made the Grant of North America and United Israel Appeal"
- The Jewish Federation of Greater Portland. The Harry and Jeanette Weinberg Foundation.





בסיום שנה זו, אנו מבקשים להודות לכל המתנדבות והמתנדבים ולצוות ער"ן על התגייסות מסביב לשעון. מאות אלפי פניות המצוקה- הן מחויבות גדולה, ולכם.ן התודה!

50 שנות הקשבה ועשייה



לתרומה ותמיכה
בעשייה שלנו



משרד העבודה הרווחה
והשירותים החברתיים
חוסן חברתי לישראל

