

## תקשורת אמפתית כחלק מדיאלוג: האם היא מובילה להתמקדות של הנמען בעצמו או בזולתו? ענת אשד ויובל וולף

המחקר נועד לבחון את השפעתה של תשומה אמפתית (על-ידי צד ב) על המושא של תשומה זו (צד א). לשם כך תועדו 62 שיחות, שנועדו לסייע לאדם במצוקה, ו-56 שיחות, שמטרתן אינסטרומנטלית. מתוך תמלילי השיחות הופקו שני סוגים של תשומה על-ידי צד ב – אמפתית ולא אמפתית, והופקו מדדים המאפשרים לבדוק את הקשר בין החלק היחסי של תשומה אמפתית ושל תשומה לא אמפתית על-ידי צד ב מתוך כלל התשומה שלו במהלך שיחה לבין שני סוגים של תגובה אצל צד א באותן שיחות – כמות התפוקה המילולית שלו וכיוון ההתמקדות שלו (בעצמו או בזולתו, בשני צדיו של רצף נתון). הממצא הבולט הוא התאמה חיובית בין תשומה אמפתית של צד ב לבין ההתמקדות של צד א בעצמו, בייחוד בשיחות סיוע. נמצא כי התאמה זו הולכת ומתעצמת במהלכה של השיחה. מוצע לאמץ באופן תאורטי ומתודולוגי את המשגתן של שיחות הסיוע כמכלול של שני סוגי התייחסות לזולת – אמפתי ולא אמפתי – ולתעד את שני הסוגים הללו לצורך מחקר מדעי בסיסי ויישומי.

מילות מפתח: אמפתיה, תקשורת למטרות סיוע, תקשורת אינסטרומנטלית, תקשורת מילולית

\* ד"ר ענת אשד, המכללה האקדמית גליל מערבי.

דואר אלקטרוני: [anates@012.net.il](mailto:anates@012.net.il)

פרופ' יובל וולף, אוניברסיטת בר-אילן, רמת גן, וראש החוג לפסיכולוגיה, המכללה האקדמית אשקלון.

דואר אלקטרוני: [wolfyu@mail.biu.ac.il](mailto:wolfyu@mail.biu.ac.il)

בקרב העוסקים בפסיכותרפיה ובקרב חוקרים בתחום רווחת ההכרה באמפתיה כמאפיין אנושי ותקשורתי חשוב, אך כל תאורטיקן רואה זאת דרך הפריזמה המושגית שלו (Sexton & Whiston, 1994). פרויד (Freud, 1949) ראה באמפתיה מנגנון המאפשר לאדם (להלן צד ב) לנקוט עמדה כלשהי כלפי חיים מנטליים של זולתו (להלן צד א). רוג'רס (Rogers, 1959, 1980) הגדיר זאת כיכולתו של אדם לתפוס במדויק את מסגרת ההתייחסות הפנימית של הזולת, על רכיביה הרגשיים ועל המשמעויות הקשורות בהם, אך בלי לאבד את תחושת ההתבוננות מבחוץ. הוא הוסיף שמדובר בכניסה לעולמו הפרטי של אדם אחר ולמשמעויות המשתנות, שלעתים הלה אינו מודע להן. לפי קוהוט (Kohut, 1984), אמפתיה היא יכולת לחשוב ולהרגיש כבתוך חייו הפנימיים של אדם אחר. גם ברגר (Berger, 1989) התייחס לאמפתיה כאל יכולתו של אדם להכניס את עצמו בנעליו של הזולת ולחוות את מה שהזולת חווה מבחינה רגשית וקוגניטיבית.

לפי רוזנברג (Rosenberg, 1999), הרכיב המרכזי באמפתיה הוא נוכחות: צד ב נוכח במלוא הווייתו עם הזולת ועם מה שהוא חווה. נוכחות כזו היא המבחינה בין אמפתיה לבין סימפטיה או הבנה מנטלית מסוג אחר, והיא מתרחשת ללא דעה קדומה וללא שיפוט כלפי הזולת. קוהוט (Kohut, 1959) קבע שאמפתיה אינה היכולת של צד ב להפוך לשותף לרגש של צד א, אלא יכולתו להבין את הרגש. בוהרט וגרינברג (Bohart & Greenberg, 1997) הוסיפו שאמפתיה אינה זהה להתייחסות חיובית בלתי מותנית (חיבה והוקרה כלפי צד א) והיא גם איננה סימפטיה או חמלה של צד ב כלפי צד א. ההגדרות השונות של אמפתיה עוסקות בעיקר בתיאור של ניסיונות גישור על פני הפער הקיים בין חוויות העצמי לבין חוויות הזולת (Hodges & Klein, 2001). לפי בוהרט וגרינברג (Bohart & Greenberg, 1997), לשם כך יש להבין את עולמו הפנימי של צד א ולהעביר את התפיסה ואת ההבנה האלה לצד ב (Egan, 1986). לפי רוזנברג (Rosenberg, 1999), אם המסר של מושא האמפתיה נקלט במדויק, יאשר זאת עבורו ניסוח מחודש של מעניק האמפתיה (שיקוף), ולראשון תינתן הזדמנות לתקן את השני. יתרון נוסף בשיקוף עבור צד א הוא שפעולה זו נותנת לו זמן להרהר במה שאמר והזדמנות להתעמקות נוספת בעצמו.

למחקר זה מטרה עיקרית, והיא להפיק תמיכה אמפירית להנחה הניצבת ביסוד הספרות העוסקת באמפתיה בהקשר של פסיכותרפיה: לאמפתיה יש השפעה פסיכולוגית חיובית על מי שנחשף אליה (Berger, 1989; Bohart & Greenberg, 1997; Greenberg, 1980; Watson, Elliott, & Bohart, 2001; Kohut, 1959; Rogers, 1975, 1980). הנחה זו זוכה בספרות להדגמות הלקוחות מהתרשמויות של הכותבים בהקשר של מפגשים טיפוליים, אולם מתבקשת בחינה אמפירית שיטתית שלה. מחקר זה מנסה לעשות זאת במתכונת שתרומתה בעלת שני היבטים. היבט אחד הוא הבחנה בין היגדים אמפטיים לבין היגדים לא אמפטיים. הבחנה זו אמורה להוסיף לספרות התייחסות לצד של תשומה לא אמפתית, הכלולה בכל שיח פסיכותרפי, נוסף על התייחסות המתבקשת מאליה לצד של תשומה אמפתית. היבט נוסף מתייחס לכיוון ההשפעה של אמפתיה. עיון מעמיק בספרות

העוסקת באמפתיה בהקשר של פסיכותרפיה מגלה היגד יסודי המשתמע מכל פרסום בתחום, אך לא נכתב במפורש: תשומה אמפתית נכונה, המציבה את מושא התקשורת במרכז ההתייחסות של מעניק האמפתיה, אמורה להשתקף בהתמקדותו בעצמו.

### ממצאים בדבר יעילותה של תקשורת אמפתית

כדי לבחון את יעילות הפסיכותרפיה השוו לאפרטי ועמיתיו (Lafferty, Beutler, & Crago, 1991) בין רמת המצוקה שמטופל חווה בטרם הטיפול לבין רמת המצוקה שהוא חווה לאחר הטיפול הפסיכותרפי. על סמך השוואה זו נוצרו שתי קבוצות שהובחנו זו מזו לפי יעילות הטיפול שעברו המשתתפים – רבה ומועטה. הממצאים מצביעים על חשיבותם של שלושה גורמים: (א) יכולתו של פסיכותרפיסט להקשיב באופן אמפתי; (ב) דרישה מן המטופל להפגין מעורבות רבה בתהליך הטיפול; (ג) שימוש בשיקוף. בהקשר זה ראוי לציין כי נמצאה זיקה חיובית בין מידת השימוש בשיקוף על-ידי צד ב לבין רמה גבוהה של אמפתיה של צד ב, כפי שנתפסה על-ידי צד א (Brown, 1981; Elliot, Barker, Caskey, & Pistrang, 1981).

על סמך דירוגים של שופטים אובייקטיביים מצאו טרואה ומיטשל (Truax & Mitchell, 1971) קשר בין תנאי הסיוע הנפשי שהציע רוג'רס (Rogers, 1959, 1980) (חום, אמפתיה וכנות) לבין הצלחת הפסיכותרפיה. ג'ררד (Gerrard, 1978) מצא קשר חיובי בין התנאים של רוג'רס לבין התגובות של צד א. תגובות אלו כללו הקלת כאב והפחתה בדופק, בשיעורי ההזעה, ברמת החרדה ובמידת הדאגה של צד א. אורלינסקי ועמיתיו (Orlinsky, Grawe, & Parks, 1994) מצאו כי 54% מתוך 115 מחקרים בתחום הראו קשר חיובי בין אמפתיה לבין תוצאות של פסיכותרפיה. כאשר אמפתיה נמדדה (Orlinsky, Grawe, & Parks, 1994) לפי תפיסת המטופל, עלה ל-72% שיעור המחקרים המעידים על קשר חיובי בין אמפתיה לבין תוצאות של פסיכותרפיה.

לור (Lorr, 1965) מצא שתפיסתו של המטופל את המטפל כ"מבין" הייתה קשורה לשיפור במצבו יותר מכל משתנה אחר. גם אליוט ועמיתיו (Elliott, Clark, & Kemeny, 1991) מצאו כי מטפלים ומטופלים הרגישו שהתחושה של "להיות מובן" הייתה הגורם החשוב ביותר בטיפול. גרינברג וווטסון (Greenberg & Watson, 1998) הראו שטיפול אמפתי המתמקד במטופל יעיל בהפחתת תסמיני דיכאון. ואילאנט (Vaillant, 1994) ציין כמה מחקרים שחשפו יתרון לפסיכותרפיה אמפתית על פני תגובות מתעמתות בטיפול דינמי קצר מועד.

בעבר הומשגה האמפתיה באופנים שונים כהתנהגות, כממד אישיות וכרגש נחוה (Bennett, 1995; MacKay, Hughes, & Carver, 1990). אופני התגובה האמפתית המופיעים בספרות, מוצגים להלן, ולאחר מכן מוצגת רשימה של היגדים לא אמפתיים שגובשה במיוחד לצורך מחקר זה על סמך מחקר מקדים במסגרת קורס תקשורת בין-אישית שנתנו מחברי המאמר בהקשרים אקדמיים ב-6 השנים האחרונות.

## תקשורת אמפתית ולא אמפתית

### היגדים אמפטיים

גרינברג ועמיתיו (Greenberg et al., 2001) טענו כי היגדים יעילים הם היגדים המוסיפים על דבריו של צד א או מקדמים אותם. הנה כמה סוגי היגדים:

1. הבנה אמפתית: צד ב מבין חוויות רגשיות ומשתדל להעביר לצד א את ההבנה הזאת באופן המחוק ומאשר את ה"עצמי" שלו (לדוגמה, "אני שומע כמה אתה עצוב").

2. עירור אמפטי: צד ב מחיה את חווייתו של צד א באמצעות שימוש במטפורות, שפה אקספרסיבית ודמיון או באמירת דברים בשם צד א ומתוך מסגרת ההתייחסות הפנימית שלו. המטרה היא להעלות ולעורר חוויה שתחוה מחדש באותו רגע. צד ב אינו מוסיף כל מידע חדש על דבריו של צד א, אך תגובתו יכולה להגדיל את הסיכוי שצד א יגיע בעצמו למידע חדש (לדוגמה, "פשוט רוצה לצרוח, אבל אף אחד לא מקשיב").

3. הפניה לקצות החוויה: צד ב מעודד את צד א לחפש את קצות החוויה שלו ולסמל אותה באופן מובחן. הוא עושה זאת על בסיס התרשמות בדבר מסגרת ההתייחסות הפנימית של צד א במטרה לקדם אצלו חיפוש חווייתי אחר מידע פנימי חדש ולאפשר לו לראות את הדברים בדרך חדשה. צד ב אינו מוסיף מידע חדש מיוזמתו, אלא רק מעודד את צד א לעשות זאת. צד ב מתמקד בחוויה העכשווית של צד א על-ידי שימוש בשיקוף או בשאלות פתוחות ואף במעין הזמנה למידע נוסף באשר לתחושות חבויות שעדיין לא נאמרו בגלוי (לדוגמה, "מרגיש כל כך פגוע עד שאתה רק רוצה לעשות...").

4. השערה אמפתית: ניסיון של צד ב להבהיר את חווייתו של צד א על-ידי הצעה זמנית של מידע מנקודת מבטו של צד ב באשר לחוויה העכשווית של צד א. הוא עושה זאת באמצעות ניחוש וניסיון ליצור מסגרת התייחסות משותפת לשניהם, מתוך עמדה שאיננה סמכותית או דוגמטית, כך שצד א יוכל שלא להסכים במידת הצורך.

5. פרשנות מבוססת אמפתיה: ניסוח מחדש, סיכומים, היגדים המכוונים אל החוויה המורגשת של צד א אך אינם נוקבים בשם או מתארים אותה, ניחושים, היקשים הנוגעים במה שצד א מנסה להביע, מטפורות ושאלות המיועדות להבין אי-בהירות בחווייתו (Brodley, 1986; Omer, 1997).

6. שיקוף רגשות: בנימין (1990) טען כי שיקוף מעלה על פני השטח רגשות וגישות החבויים בדבריו של צד א. צד ב משמש הד לרגשות שצד א לא ביטא במפורש, אך הם השתמעו בבירור מן הדברים שנאמרו. שיקוף חושף גוונים רגשיים החבויים מאחורי תוכן קוגניטיבי ומעודד אגב כך את צד א לבטא רגשות. המטרה היא לבטא את חווייתו של צד א (מחשבה, רגש, פעולה, תפיסה, כוונה), כפי שהוא חווה אותה.

היגדים לא אמפתיים

כמה נטיות אנושיות נפוצות מונעות התייחסות אמפתית לזולת. על-פי מקיי ועמיתיו (Mckay, Davis, & Fanning, 1983), רבים מזדריזים להרגיע ולשכך את מצוקתו של בן-השיח. טאקר-לאד (Tucker-Ladd, 2000) ציין נטייה למהר ולשאול שאלות סקרניות וחקרניות, להסיט את נושא השיחה, לראות בכל בעיה אתגר לאינטלקט ועקב כך ליישב ולהסדיר אותה בזמן קצר. על בסיס דברים אלו ועל בסיס ניתוח תוכן מכוון נתונים (שקדי, 2007) של שיחות, שניתוח כמותי לכאורה שלהן מוצג בהמשך, גובשה לצורך מחקר זה רשימה של 10 סוגים של היגדים לא אמפתיים:

1. איסוף מידע
2. שיפוטיות וביקורתיות
3. הסטת מוקד העניין:
  - א. הפניית תשומת הלב לצד ג כלשהו
  - ב. הסטת מוקד הזמן לעבר
  - ג. הסטת מוקד הזמן לעתיד
  - ד. הסטת מוקד העניין לחצי הכוס המלאה
  - ה. ניכור, שינוי נושא
4. מתן עצות, הוראות או פתרונות
5. פנייה לאינטלקט (intellectualization):
  - א. הבנה אינטלקטואלית
  - ב. החזרת הכדור לצד א
  - ג. בקשה מצד א שיקבל החלטות
6. גישה כוחנית (אני יודע יותר)
7. תפיסת טרמפ:
  - א. צד ב מספר על עצמו, כהנחיה לצד א איך ראוי לתפוס את מצבו
  - ב. צד ב מספר סיפורים כדי להדגים את האופן שבו הוא רואה את מצבו של צד א
8. פרשנות וניתוח:
  - א. הצעת הסבר למצבו של צד א, כולל שימוש בתוויות פסיכולוגיות או אחרות
  - ב. אספקת מידע חדש לצד א
  - ג. הצעת אבחנה של צד א או של מצבו ברגע נתון
9. הבנה מזויפת:
  - א. הקלטה או תגובת ראי
  - ב. אמירה המשקפת את האופן שבו צד ב מבין את העניין, ללא התייחסות להיבט של צד א
10. המעטה בגודל המצוקה:
  - א. הכללה ("רבים סובלים מכך ואינם עושים מזה עניין")
  - ב. קריאה לסדר ("מספיק להתבכיין, קח את עצמך בידיים")

## מטרת המחקר וההשערות

היגדים לא אמפתיים הם חלק טבעי ממהלכה של כל תקשורת מילולית בין בני אדם, גם כאשר מדובר במעין חלוקת תפקידים בין מי שמצפה להתייחסות לבין מי שמקבל עליו את המשימה להעניק התייחסות. צד ב, ככל האדם, נוטה לראות את המציאות של צד א במונחים שלו עצמו, שעוצבו והתגבשו במהלך חייו על בסיס אינ-ספור חוויות אישיות. אמפתיה, לעומת זאת, היא מתכונת תקשורת לא טבעית, המצריכה צירוף של למידה לביצוע נכון (בניגוד לנטייה הטבעית שצוינה) עם החלטה וכוונה להתייחס לזולת מנקודת מבטו (והרגשתו). כפי שצוין בתחילת המאמר, בקרב העוסקים בפסיכותרפיה והכותבים על פסיכותרפיה רווחת הסכמה בנוגע לאיכותה החיובית של אמפתיה ככלי טיפולי.

מחקר זה מבקש לבחון את השפעתה של אמפתיה על מידת ההתמקדות של הצד שנחשף אליה ועל כיוון התמקדותו. ממטרה זו נגזרו שלוש השערות:

השערה 1: בספרות שנסקרה ניכרת הסכמה גורפת כי בתהליך האמפתיה יש להעמיד את צד א במרכז. לפיכך, העמדה מוצלחת של צד א במרכז התקשורת, כפועל יוצא של אמפתיה כלפיו, אמורה להשתקף בהתמקדותו בעצמו. הדבר אמור לבוא לידי ביטוי בשכיחות רבה יותר של תכנים הנוגעים אליו (יחסית לתכנים הנוגעים לזולת). משוער אפוא שיימצא קשר בין תשומת האמפתיה של צד ב כלפי צד א לבין התמקדות צד א בעצמו, ושמגמה זו תתעצם כפועל יוצא של התקדמות השיחה והתשומה האמפתית. נוסף על כך, מעקרון ההדדיות ונורמת השוויון נגזרת השערה חלופית, שלפיה קבלת התייחסות אמפתית אמורה לחולל אצל צד א מוטיבציה להשיב לצד ב באותה מטבע ולהפנות אליו התייחסות וקשב. להכרעה אמפירית בין שתי ההשערות החלופיות הללו אמורה להיות משמעות עיונית ויישומית עבור הספרות העוסקת בפסיכותרפיה.

השערה 2: מן הנאמר בדבר הגדרתה ואופן פעולתה של תשומה אמפתית משתמע שבמהלך היחשפות מתמשכת של צד א לתשומה אמפתית של צד ב, תתחזק הזיקה (מתאם חיובי) בין תשומה זו לבין תגובותיו של צד א, שהן מעין הד לאמפתיה מוצלחת – תפוקתו המילולית המיוצגת בכמות המלל הכלולה בשיח שלו – סימן שאצל צד א התרחש תהליך חיובי משמעותי. שלא כמו בהשערה 1, אין כאן מקום להשערה חלופית, שכן כמות המלל היא תגובה כללית ולא מובחנת לאמפתיה, האמורה לשקף את שיפור ההרגשה עקב קבלת התייחסות מצד ב במונחיו של צד א.

השערה 3: ההשערה עוסקת בהשפעה של אותם חלקים בתשומה של צד ב שאינם אמפתיים. מחקרים רבים עסקו באמפתיה אך לא בצד השני של המטבע – תשומה לא אמפתית. היגדים לא אמפתיים הם חלק בלתי נפרד מכל תקשורת שהיא ומתקשורת מסייעת בפרט, גם אם זו אמורה להפעיל אמפתיה כחלק משיטת הסיוע. לפיכך, יש לשער שתימצא השפעה הפוכה מזו שהועלתה בהשערה 1 באשר להשפעת החלק האמפטי הכלול בהיגדיו של צד ב, כלומר התייחסות לא אמפתית לצד א אמורה להשתקף ביתר התמקדות של צד א בזולת.

## שיטה

כאמור, אמפתיה הומשגה בעבר כהתנהגות, כממד אישיות וכרגש נחוה (Bennett, 1995; MacKay et al., 1990), ולכן נוצרו שיטות מדידה שונות המתאימות לכל אחד מאופנים אלו (Reynolds & Scott, 2000). איגל ו־ווליצקי (Eagle & Wolitzky, 1997) מצאו תוקף מובהק לשיפוט קליני של אמפתיה באמצעות שופטים חיצוניים. לטענתם, קשה לחשוב על חלופה לשיטה זו. על בסיס המלצה זו ביצעו מעריכות חיצוניות במחקר זה ניתוח תוכן להיגדיו של צד ב.

גם את התמקדות האדם בעצמו ניתן למדוד בשתי דרכים. דרך אחת היא באמצעות שאלון ובו היגדים שעליהם משיבים בדרך כלל בהסכמה או באי־הסכמה, כגון השאלון המופיע אצל אקסנר (Exner, 1973). דרך אחרת היא דירוג של תמלילי שיחות בידי מעריכים חיצוניים, ובה נהגנו במחקר זה, כפי שמפורט בהמשך.

## שיחות סיוע ושיחות אינסטרומנטליות

המחקר התמקד בניחות תכנים של שיחות שנערכו בין צד ב (הצד המסייע/המראיין) לבין צד א (הצד המסתייע/המרואיין). ניתוח התוכן של דברי צד ב כלל הבחנה בין היגד אמפתי לבין היגד לא אמפתי (וסיווג ההיגדים הלא אמפתיים). ניתוח התוכן של דברי צד א בהן אם מדובר בהיגד המשקף את התמקדותו בעצמו או בזולת. ניתוח תוכן אלו נועדו לסייע בגילוי של קשר חיובי בין היחשפות לתקשורת אמפתית לבין התמקדות של צד א בעצמו.

ברוח הספרות שנסקרה אמור מחקר זה להתמקד בשיחות המתקיימות במסגרת פסיכותרפיה. כרקע או כמעין בקרה על שיחות כאלה נדגמו גם שיחות שנעשו בהקשרים שאינם פסיכותרפיה מקצועית, שאמורה להתקיים בהן מידה מסוימת של תקשורת אמפתית. הדבר נעשה כדי לבחון השפעה של אמפתיה כסוג מיוחד של התייחסות חברתית, מעבר לפסיכותרפיה, והשיקולים שהובילו לבחירה זו מפורטים בהמשך.

אמפתיה מתקיימת גם בהקשרים יום־יומיים. בין היתר, ניתן להבחין בהתייחסות אמפתית של מראיינים באמצעי התקשורת, בייחוד במסגרת תכניות שמוצעת בהן התייחסות פסיכולוגית מידית לכל פונה. הסיבה לכך היא, ככל הנראה, מתן מענה על הצורך של בני אדם המצויים במצב של מצוקה ומועקה, כפי שמשמע ממחקר צרכנות של הקרן הבריטית MHF (Mental Health Foundation, 1997), שממנו עלה כי מטופלי בריאות הנפש דיווחו על צורך בסיסי לדבר עם מישהו כאשר הם במצוקה.

לפי פארבר (Farber, 2003b), הקצב המהיר של התפתחות הטכנולוגיה כרוך בחסך כבד בהתייחסות מצד הזולת (מעין תחושת אנונימיות), וזו, כנראה, הסיבה להצלחתן של תכניות ראיונות בתקשורת המונים, שבמסגרתן מאוינים מתקשרים לשוחח עם המגיש. למעלה מרבע מן המשתתפים במחקרם של מקדונלד ומורלי (Macdonald & Morley, 2001) ציינו כי אינם מתקשרים עם זולתם בעניינים הקשורים לעצמם, משום

שאינן אדם זמין שאפשר לשוחח עמו. בעיקר הובעה דאגה שמא צד ב יגיב באופן לא אמפתי, בין היתר בשל חשש מתגובות שליליות של צד ב (כגון תיוג, שיפוט והאשמה), עימות מילולי ורצון להימנע מעצה או מתגובה חיובית לכאורה (אל תהיה מטופש, קח את עצמך בידיים, הכול הולך לך טוב). במונחיו של מחקר זה, מדובר בהסתייגות הפרט מתגובות לא אמפתיות. מאחר שהסובלנות למצוקה רגשית מצד הזולת היא מוגבלת (Kelly & McKillop, 1996), מובן החשש של הפרט שמא יקבל תגובות לא אמפתיות. מקדונלד ומורלי מציינים כי למרות זאת הביעו רבים ממשתתפי מחקרם מוכנות ואף השתוקקות לשוחח על חוויותיהם הרגשיות עם הזולת בנסיבות מתאימות. על סמך שיקולים אלו ולצורך בדיקת השערות המחקר נאספו תמלילים של שיחות סיוע, שמטרתן הוגדרה כסיוע לאדם במצוקה ( $n = 62$ ). נוסף על כך, נאספו תמלילים של שיחות אינסטרומנטליות, שמטרתן הוגדרה כהשגת מידע, והן שודרו ברדיו או בטלוויזיה ( $n = 56$ ). השיחות בכל אחד משני התנאים נחלקו לתת-קבוצות שהובחנו זו מזו לפי מאפייניו של צד ב – תחום עיסוק טיפולי וותק בתחום. בהשוואה בין השיחות שנערכו בתת-קבוצות הללו לא נמצאה הבחנה כלשהי לפי המדדים שבהם השתמשנו במחקר – מספר המילים של צד א בשיחה וחלקם היחסי (ratio) של היגדים אמפטיים מכלל היגדים של צד ב (ER) ושל התמקדות צד א בעצמו מכלל תגובותיו לצד ב (SR). ראוי לציין כי מטבע הדברים, במחקר המשתמש בנתונים מן השטח יש קושי להשיג פרטים מאפיינים של צד א (למעט מינו). הנה פירוט של קבוצות השיחות בכל אחד מן התנאים.

#### שיחות סיוע

שיחות הסיוע שמחקר זה מתייחס אליהן היו משלושה סוגים: שיחות עם מטפלים קליניים, שיחות במסגרת עבודה מעשית של סטודנטים ושיחות תמיכה (צ'ט, Chat) באינטרנט. הקשר טיפולי: קבוצה זו כללה 22 שיחות שניהלו 4 מטפלים (פסיכולוג קליני, קרימינולוג קליני, פסיכולוגית קלינית וקרימינולוגית קלינית) עם 7 מטופלים (6 גברים ואישה אחת). 4 מן השיחות הוקלטו ותומללו במהלך המחקר. שאר 18 התמלילים נאספו מחומרי ארכיון שהיו בידי המטפלים, והשימוש בהם נעשה ברשותם המלאה ובהבטחה של אנונימיות מוחלטת של שני המשתתפים בשיחה. עבודה סוציאלית: קבוצה זו כללה תמלילים של 20 שיחות שניהלו 5 סטודנטיות לעבודה סוציאלית עם 9 מטופלים (6 נשים ו-3 גברים) במהלך שנה ג ללימודיהן. במסגרת העבודה המעשית בשנה זו הסטודנטים מחויבים להגיש דוחות "אני-הוא", ובהם תמלול דבריהם של שני השותפים לשיחה עבור כל פגישה טיפולית. תמיכה נפשית: קבוצה זו כללה תמלילים של 20 שיחות מתוך מאגר שיחות שנערכו באינטרנט באתר המספק תמיכה לגולשים המצויים במצוקה נפשית, באמצעות שיחה אינטראקטיבית אישית (צ'ט). השיחות שנכללו במחקר נוהלו על-ידי 3 מתנדבים (גבר



אחד ושתי נשים) מול 20 פונים (5 גברים ו-15 נשים) שפנו לאתר בבקשת סיוע נפשי מאחד התורנים האנונימיים הפעילים במשמרת. הסיבות לפנייה לאתר היו מגוון רחב של סוגי מצוקה, בהם תקיפה מינית ואונס, בעיות בקשרים בין-אישיים במשפחה, אובדנות, דיכאון וחרדות. הפונים לאתר אינם מתבקשים להודות או לספק פרטים אישיים על עצמם. המסייעים אינם אנשי מקצוע, אלא מתנדבים המוכשרים בהכשרה אינטנסיבית בתחום בריאות הנפש, הכוללת היכרות עם הפרעות, עם מחלות ועם מצוקות שונות, וכמובן הכשרה בנוגע לביצוע שיחה אמפתית ותומכת.

### שיחות אינסטרומנטליות

השיחות האינסטרומנטליות היו ראינות שקיימו אנשי תקשורת בתכניות טלוויזיה ורדיו בהנחייתם עם מרואיינים שישבו באולפן או עם מאזינים שפנו אל מנחי התכנית בטלפון כדי לשוחח ולקבל תמיכה ועצה.

**טלוויזיה:** בקטגוריה זו נכללו 11 שיחות מתכניות ראינות ששודרו בטלוויזיה. את השיחות ניהלו שני אנשי תקשורת עם 11 מרואיינים שונים (5 נשים ו-6 גברים). רדיו: קבוצת השיחות הראשונה בקטגוריה זו כללה 20 שיחות רדיו שניהלו שני מרואיינים עם 20 מאזינים (10 נשים ו-10 גברים) שהתקשרו לאולפן כדי לפרוק את אשר על לבם ולקבל תמיכה ועצה במידת הצורך. המרואיינים נחשבו לבעלי התמחות בסיוע רדיופוני. נושאי הפניות השכיחים בתכניות ייעוץ ברדיו הם זוגיות ומשפחה, בריאות, פסיכולוגיה, יחסי מין, חברים, עבודה, לימודים ובעיות כלכליות (הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו, 2003).

קבוצת השיחות השנייה בקטגוריה זו כללה 16 ראינות ששודרו בתכניות רדיו ונהלו בידי 4 מרואיינים (כולם גברים) עם 16 מרואיינים (10 גברים ו-6 נשים). גם שיחות אלו התבצעו באמצעות מכשיר הטלפון. בקטגוריה זו נכללו שיחות של מרואיינים שמנחה התכנית התקשר אליהם, ושיחות שבהן מאזינים התקשרו לאולפן מיוזמתם במטרה לשוחח.

בקבוצת השיחות השלישית המאפיין העיקרי של צד ב היה היותו איש רדיו, והיא כללה 9 שיחות מתכניות ריאיון ששודרו ברדיו, שהמרואיין והמראיין היו ישובים בהן זה מול זה, פנים אל פנים, באותו אולפן. את השיחות ניהלו 5 מרואיינים (4 גברים ואישה אחת) עם 9 מרואיינים (6 גברים ו-3 נשים).

במחקרים קודמים (Eisenberg & Lennon, 1983; Lennon & Eisenberg, 1987) לא נמצאו הבדלים של ממש בין גברים לבין נשים במידת האמפתיה של צד ב. כמו כן, פרבר (Farber, 2003a) ציין במחקרו שקיים דמיון בנושאים העולים בטיפול בקרב גברים ובקרב נשים. לפיכך, בפרקים הבאים אין התייחסות נפרדת לשני המינים או הבחנה ביניהם במדדי המחקר.

## תבנית השיחות

שיחות הרדיו והטלוויזיה תומללו והוקלדו. כמו כן הוקלדו שאר התמלילים, ונמחק מהם כל פרט מזהה אפשרי של שני הצדדים שהשתתפו בשיחה. השיחות עוצבו בתבנית אחידה, כך שלא ניתן היה להבחין בין קבוצות השיחות שפורטו. בשולי כל דף מוספרו היגדיהם של צד ב ושל צד א בסדר עולה, מ-1 ועד מספרו של ההיגד האחרון בשיחה. מספר ההיגדים של צד ב ושל צד א היה זהה בכל שיחה, וההתייחסות אליהם הייתה כאל משחק פינג-פונג: ההיגד של צד ב היה הגירוי במחקר זה, והוא מוספר כ-1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98, 99, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175, 176, 177, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197, 198, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 224, 225, 226, 227, 228, 229, 230, 231, 232, 233, 234, 235, 236, 237, 238, 239, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 288, 289, 290, 291, 292, 293, 294, 295, 296, 297, 298, 299, 300, 301, 302, 303, 304, 305, 306, 307, 308, 309, 310, 311, 312, 313, 314, 315, 316, 317, 318, 319, 320, 321, 322, 323, 324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333, 334, 335, 336, 337, 338, 339, 340, 341, 342, 343, 344, 345, 346, 347, 348, 349, 350, 351, 352, 353, 354, 355, 356, 357, 358, 359, 360, 361, 362, 363, 364, 365, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 379, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 389, 390, 391, 392, 393, 394, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 407, 408, 409, 410, 411, 412, 413, 414, 415, 416, 417, 418, 419, 420, 421, 422, 423, 424, 425, 426, 427, 428, 429, 430, 431, 432, 433, 434, 435, 436, 437, 438, 439, 440, 441, 442, 443, 444, 445, 446, 447, 448, 449, 450, 451, 452, 453, 454, 455, 456, 457, 458, 459, 460, 461, 462, 463, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 471, 472, 473, 474, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 482, 483, 484, 485, 486, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 493, 494, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 504, 505, 506, 507, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 517, 518, 519, 520, 521, 522, 523, 524, 525, 526, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 534, 535, 536, 537, 538, 539, 540, 541, 542, 543, 544, 545, 546, 547, 548, 549, 550, 551, 552, 553, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 560, 561, 562, 563, 564, 565, 566, 567, 568, 569, 570, 571, 572, 573, 574, 575, 576, 577, 578, 579, 580, 581, 582, 583, 584, 585, 586, 587, 588, 589, 590, 591, 592, 593, 594, 595, 596, 597, 598, 599, 600, 601, 602, 603, 604, 605, 606, 607, 608, 609, 610, 611, 612, 613, 614, 615, 616, 617, 618, 619, 620, 621, 622, 623, 624, 625, 626, 627, 628, 629, 630, 631, 632, 633, 634, 635, 636, 637, 638, 639, 640, 641, 642, 643, 644, 645, 646, 647, 648, 649, 650, 651, 652, 653, 654, 655, 656, 657, 658, 659, 660, 661, 662, 663, 664, 665, 666, 667, 668, 669, 670, 671, 672, 673, 674, 675, 676, 677, 678, 679, 680, 681, 682, 683, 684, 685, 686, 687, 688, 689, 690, 691, 692, 693, 694, 695, 696, 697, 698, 699, 700, 701, 702, 703, 704, 705, 706, 707, 708, 709, 710, 711, 712, 713, 714, 715, 716, 717, 718, 719, 720, 721, 722, 723, 724, 725, 726, 727, 728, 729, 730, 731, 732, 733, 734, 735, 736, 737, 738, 739, 740, 741, 742, 743, 744, 745, 746, 747, 748, 749, 750, 751, 752, 753, 754, 755, 756, 757, 758, 759, 760, 761, 762, 763, 764, 765, 766, 767, 768, 769, 770, 771, 772, 773, 774, 775, 776, 777, 778, 779, 780, 781, 782, 783, 784, 785, 786, 787, 788, 789, 790, 791, 792, 793, 794, 795, 796, 797, 798, 799, 800, 801, 802, 803, 804, 805, 806, 807, 808, 809, 810, 811, 812, 813, 814, 815, 816, 817, 818, 819, 820, 821, 822, 823, 824, 825, 826, 827, 828, 829, 830, 831, 832, 833, 834, 835, 836, 837, 838, 839, 840, 841, 842, 843, 844, 845, 846, 847, 848, 849, 850, 851, 852, 853, 854, 855, 856, 857, 858, 859, 860, 861, 862, 863, 864, 865, 866, 867, 868, 869, 870, 871, 872, 873, 874, 875, 876, 877, 878, 879, 880, 881, 882, 883, 884, 885, 886, 887, 888, 889, 890, 891, 892, 893, 894, 895, 896, 897, 898, 899, 900, 901, 902, 903, 904, 905, 906, 907, 908, 909, 910, 911, 912, 913, 914, 915, 916, 917, 918, 919, 920, 921, 922, 923, 924, 925, 926, 927, 928, 929, 930, 931, 932, 933, 934, 935, 936, 937, 938, 939, 940, 941, 942, 943, 944, 945, 946, 947, 948, 949, 950, 951, 952, 953, 954, 955, 956, 957, 958, 959, 960, 961, 962, 963, 964, 965, 966, 967, 968, 969, 970, 971, 972, 973, 974, 975, 976, 977, 978, 979, 980, 981, 982, 983, 984, 985, 986, 987, 988, 989, 990, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999, 1000.

## הערכת השיחות

בטרם ניגשו המעריכות לביצוע הערכה של שיחות המחקר, הוצגה בפניהן סקירה תאורטית של המונח אמפתיה, המדגישה את ההבחנה בין מושג זה לבין מושגים קרובים אליו שיש נטייה לבלבל ביניהם, כגון סימפטיה ורחמים. כמו כן, הוצגה בפניהן רשימה של ההיגדים הלא אמפטיים (שהוצגו למעלה), כולל דוגמאות מוחשיות לכל סוג היגד. בשלב הבא קיבלו המעריכות שיחות תרגול, בהן כאלה ששודרו ברדיו ואחרות שהתנהלו במסגרת אתר אינטרנט לתמיכה נפשית. שיחות התרגול לא נכללו במחקר הסופי. המעריכות התבקשו לכתוב את התרשמותן מהיגדיו של צד ב: האם מדובר בהיגד אמפטי או בהיגד לא אמפטי, ומאיזה סוג. נוסף על כך, הן התבקשו לקבוע אם תגובתו של צד א ממקדת אותו בעצמו או בזולתו. אמות המידה לקביעה של רמת האמפתיה של צד ב ושל כיוון ההתמקדות של צד א מוצגות בהמשך.

לאחר שלב התרגול ולאחר שמוספרו ההיגדים והגושים בכל שיחה משיחות המחקר, הועברו לידי המעריכות עותקים של כל השיחות ולוחות לדירוג ולסיווג של ההיגדים של צד א וצד ב.

בשלב ראשון דירגה כל מעריכה את רמת האמפתיה של צד ב ואת כיוון ההתמקדות של צד א לבדה. בשלב הבא נפגשו המעריכות ודנו בכל אחד מן ההיגדים שלא הייתה ביניהן הסכמה בנוגע אליהם עד שהגיעו להסכמה מלאה בנוגע לכל אחד מהיגדים אלו. פירוט של מידת ההתאמה הראשונית בין המעריכות בטרם הדיון ביניהן מופיע בהמשך.

### דירוג רמת האמפתיה וכיוון ההתמקדות

הערכת השיחות נעשתה באמצעות ניתוח תוכן שהתבסס על רשימה של אופני תגובה אמפתית המופיעים בספרות (ראו למעלה) ועל רשימה של היגדים לא אמפתיים שגובשה במיוחד לצורך מחקר זה. שתי הרשימות סייעו למעריכות במחקר לסווג ולדרג את היגדיו האמפתיים והלא אמפתיים של צד ב. כמו כן הסתייעו המעריכות ברשימת היגדים שהצביעו על כיוון ההתמקדות של צד א בעצמו או בזולתו.

רמת האמפתיה של צד ב. בנוגע לכל אחד מן ההיגדים של צד ב בשיחה ציינה כל מעריכה את התרשמותה אם מדובר בהיגד אמפטי (e) או בהיגד לא אמפטי (ne). בנוגע להיגד לא אמפטי היא ציינה גם את סוג ההיגד לפי רשימת ההיגדים הלא אמפתיים שנבנתה לצורך המחקר. לכל קביעה כזו (הן באשר להיגד אמפטי והן באשר להיגד לא אמפטי) הוסיפה המעריכה דירוג עוצמה, העונה על השאלה "עד כמה היגד זה מאפיין את הקטגוריה שהוא סווג אליה?", בסולם בן 5 דרגות, מ"1 (מאפיין במידה מעטה) עד 5 (מאפיין במידה רבה).

המעריכות הונחו לבצע את דירוגיהן לפי כמה כללים בסיסיים, ואלו הם:

1. ההיגדים האמפתיים הם מן הסוגים האלה:
  - א. היגדים ששיקפו רגש של צד א (אמפתיה בדירוג עוצמה גבוה).
  - ב. היגדים ששיקפו את תוכן דבריו של צד א (אמפתיה בדירוג עוצמה נמוך יותר).
  - ג. היגדים שלא התאימו לאחד מסוגי ההיגדים הלא אמפתיים כפי שהופיעו ברשימה, ועם זאת לא הביעו שיפוטיות (אמפתיה בדירוג עוצמה נמוך מאוד).
  - ד. היגדים שמטרתם להבהיר נקודה כלשהי בדבריו של צד א או של צד ג בחלק מן המקרים (אמפתיה בדירוג עוצמה נמוך מאוד).
2. עבור היגד לא אמפטי תצוין הקטגוריה שהוא משתייך אליה לפי רשימת ההיגדים הלא אמפתיים.
3. עבור היגד של צד ב, הכולל הן תשומה אמפתית והן תשומה לא אמפתית, תצוין התשומה הנראית משמעותית יותר בעיני המעריכות.

בין דירוגי המעריכות נמצאה התאמה מלאה ב־69% מן המקרים והתאמה חלקית ב־16% מן המקרים. המעריכות דנו זו עם זו באותם 31% מן המקרים שבהם ההסכמה ביניהן לא הייתה מלאה, עד שהגיעו להסכמה מלאה בנוגע לכל הפריטים.

בשלב זה (א) יכלו המעריכות לבחור באחת מ־11 קטגוריות אפשריות (היגד אמפתי אחד ו־10 סוגים של היגדים לא אמפטיים), ולכל אחת מן הבחירות הללו הן הוסיפו דירוג עוצמה בסולם 5 הדרגות, מ־1 עד 5. אפשרויות הקידוד והדירוג הללו יועדו לבדיקת השכיחות של סוגי התגובה של צד ב במחקר. ואולם, כדי לבדוק את הקשר בין אמפתיה לבין כיוון ההתמקדות בתגובותיו של צד א עלה הצורך ליצור סולם כולל ואחיד למדידת אמפתיה.

לפיכך, הומרו הקידודים והדירוגים הללו במספר שלבים. בשלב זה (ב) סווגו תגובותיו של צד ב לשתי קטגוריות בלבד (אמפתי או לא אמפתי), ולכל אחת מהן התווסף דירוג עוצמה. משמעות הדבר היא שהדירוג יכול להיות "היגד אמפתי" בדירוג עוצמה של 1-5 או "היגד לא אמפתי" (בלי ההבחנה בין סוגי ההיגדים הלא אמפטיים) בדירוג עוצמה של 1-5.

בשלב הבא (ג) הומרו הדירוגים והעוצמות הללו לסולם אחיד של 10 ערכים (שנקרא "סולם אמפתיה") באופן הוה: היגדים אמפטיים הומרו לערכים שבין 6 ל־10 בסולם החדש, ואילו היגדים לא אמפטיים הומרו לערכים שבין 1 ל־5 בסולם זה. יש לציין שכיוון הדירוג של ההיגדים הלא אמפטיים עבר היפוך בסולם זה, כך שהיגד לא אמפתי שדורג בשלב הקודם בעוצמה של 5 הומר כעת לערך 1, והיגד לא אמפתי שדורג בשלב הקודם בעוצמה של 1 הומר כעת לערך 5. כלומר, דירוג גבוה יותר בסולם האחיד משקף אמפתיה רבה יותר, ולהפך – דירוג נמוך יותר בסולם מייצג אמפתיה נמוכה יותר.

מטעמים של האחדת סולמות הוכפלו בשלב הבא (ד) ערכי סולם האמפתיה, כדי שתהיה אפשרות להציג את ציון האמפתיה (e) באותו סולם ערכים שבו מוצגים הכיוון וציון ההתמקדות של צד א (הפירוט בהמשך). בתום כל שלבי ההמרה כלל דירוג ההיגדים של צד ב ערכים שבין 1 ל־20, כאשר ערך גבוה יותר מעיד על אמפתיה רבה יותר בהיגד. ספרות ענפה (לדוגמה, Anderson, 1996, 2001, 2008; Wolf, 2001) מצביעה על התוקף הרב של ייצוג מציאות פסיכולוגית פנימית במונחים של החלק היחסי של מספר הסימנים להתרחשותו של מושא התצפית מתוך כלל הסימנים הזמינים בהקשר הנדון (ratio). על בסיס זה, התייחסות אמפתית והתמקדות הפרט בעצמו או בזולת, שבמרכז עניינו של מחקר זה, יוצגו באמצעות מדדי חלק יחסי.

רמת האמפתיה בגוש נתון נמדדה אפוא באמצעות חלקה היחסי מכלל ההיגדים בגוש (ER – Empathy Ratio), כלומר סכום ציוני ההיגדים האמפטיים של כל ההיגדים של צד ב בגוש (E) כחלק מסכום ציוני כלל ההיגדים שלו בגוש זה, אמפטיים ולא אמפטיים (E + NE). אחד מיתרונותיו של מדד המבוסס על החלק היחסי, המוצג במשוואה 1, גלום בטווח ערכיו (0-1):

$$ER = E / (E + NE) \quad (1)$$

כיוון ההתמקדות של צד א. בדיקת כיוון ההתמקדות בתגובותיו של צד א התבצעה על סמך תמלילי השיחות שמתוכן הופק מדד לרמת האמפתיה שתואר למעלה. ציינון

כיוון ההתמקדות של צד א בוצע בשתי דרכים: ראשית, נבדקה כמות המלל של צד א ללא התייחסות לתוכן (Post, Wittmaier, & Radin, 1978). משמעות הדבר היא שחושב ממוצע פשוט של כמות המלל שהפיק צד א בכל גוש, לפי מספר ההיגדים שנכללו בו (W). שנית, בוצע ניתוח תוכן של דבריו של צד א על-ידי שתי המעריכות שהוזכרו למעלה. המעריכות התבקשו לציין אם ההיגד של צד א מתייחס לעצמו, לצד ב, לצד ג או למצבים מעורבים המתייחסים לצירופים שונים בין האפשרויות הללו. גם לקידוד זה הוסיפו המעריכות דירוג עוצמה בסולם מ<sup>1</sup> עד 5 לפי כמה כללי יסוד, ואלו הם:

1. סוגי היגדים של התמקדות צד א בעצמו:
  - א. היגדים שביטאו רגשות רבים ושטף דיבור וצד א "נידב" בהם מידע על עצמו, גם אם לא נשאל לגביו (דירוג עוצמה גבוה).
  - ב. היגדים שצד א הגיב בהם בהרחבה לשאלה של צד ב והוסיף תיאור נרחב של רגשותיו (דירוג עוצמה גבוה).
  - ג. היגדים שביטאו רגש בעוצמה פחותה (דירוג עוצמה נמוך יותר).
  - ד. היגדים שתוארו עובדות ולא רגשות (דירוג עוצמה נמוך).
2. סוגי היגדים של התמקדות צד א בצד ב:
  - א. היגדים שצד א השיב בהם בקצרה לשאלה ששאל צד ב, והיגדים שהוא השיב בהם תשובות כגון "כן", "לא", "לא יודע".
  - ב. היגדים שצד א התווכח בהם עם צד ב.
  - ג. היגדים שהופיעה בהם התייחסות ישירה של צד א לצד ב, שאילת שאלות וניסיונות לשכנע את צד ב בדבר-מה.
3. היגדים של התמקדות צד א בצד ג: כל התייחסות של צד א לגורם שלישי שלא נכח בשיחה, אדם מסוים או גורם שלישי ערטילאי (המדינה, בית הספר, מקום העבודה וכדומה).
4. היגדים של התמקדות מעורבת של צד א בעצמו ובגורם נוסף: כל התייחסות של צד א לעצמו בהקשר לאנשים אחרים (צד ב או צד ג).

בכ-74% מן המקרים נמצאה התאמה מלאה בין דירוגי המעריכות, וב-15% מן המקרים הייתה ביניהן התאמה חלקית. בשלב הבא נפגשו המעריכות ודנו ב-26% מן המקרים שבהם לא הייתה הסכמה ביניהן באשר לדירוג או שההסכמה ביניהן לא הייתה מלאה, עד שהגיעו להסכמה מלאה בנוגע לכל הפריטים.

אם כך, בשלב זה של הדירוג (שלב א) יכלו המעריכות לבחור באחת מארבע האפשרויות שצוינו למעלה, ולכל אחת מן הבחירות הללו ניתן היה להוסיף דירוג עוצמה בסולם מ<sup>1</sup> עד 5. כדי להגיע לסולם אחיד למדידת ההתמקדות הומרו לאחר שלב זה דירוגי העוצמה השונים לסולם אחיד (שנקרא "סולם התמקדות" וסומן ב-s) שערכיו היו מ<sup>1</sup> עד 20. התייחסות של צד א לעצמו בלבד צוינה בסולם זה בערכים 16-20; התייחסות מעורבת שלו (צד א + צד אחר כלשהו, ב או ג) צוינה בערכים 11-15;

התייחסות של צד א לצד ג צוינה בערכים 6-10 (תוך כדי היפוך כיוונים), והתייחסות צד א לצד ב צוינה בערכים 1-5 (תוך כדי היפוך כיוונים). כלומר, ככל שהדירוג בסולם האחיד גבוה יותר, כך ההתמקדות של צד א בעצמו גבוהה יותר ולהפך – ככל שהדירוג באותו סולם נמוך יותר, כך ההתמקדות של צד א בזולת גבוהה יותר. הסיבה לכך שהיגדים שהתייחסו לצד ג צוינו בערכים גבוהים יותר בסולם מהיגדים שהתייחסו לצד ב היא שהתייחסות לצד ב גרמה למעשה להיפוך תפקידים ולהסטה הגדולה ביותר של תשומת הלב מצד א לצד המשוחח עמו.

בדומה לאופן החישוב של המדד לחלק היחסי של האמפתיה, המונח הדו־קוטבי, של התמקדות צד א בעצמו מצד אחד או בזולת מן הצד האחר, נמדד באמצעות העוצמה היחסית של תכנים שהתייחסו לצד א עצמו בלבד מתוך כלל התכנים של צד א באותו גוש. ערכים אלו הם החלק היחסי (SR – Self Ratio) המוגדר במשוואה 2. הערך S מייצג אפוא את סכום הציונים (s) של התגובות שבהן צד א התמקד בעצמו, ו־O מייצג את סכום הציונים (o) של התגובות שבהן צד א התמקד בזולת:

$$SR = S / (S + O) \quad (2)$$

לאחר חישוב מדדי החלק היחסי (Ratios) שתוארו למעלה (ER ו־SR) וממוצע המילים של צד א להיגד בכל גוש התקבלו הנתונים האלה:

1. e – ציון האמפתיה של צד ב בכל היגד.
2. E – סכום הציונים של ההיגדים האמפטיים בגוש.
3. s – ציון ההתמקדות של צד א בכל היגד.
4. S – סכום הציונים של מידת ההתמקדות בגוש.
5. W – מספר המילים של צד א בכל היגד.
6. ER – מדד לרמת האמפתיה של צד ב בכל גוש (החלק היחסי של מספר ההיגדים האמפטיים של צד ב מתוך כלל ההיגדים בהקשר הנצפה).
7. SR – מדד לכיוון ההתמקדות של צד א בכל גוש (החלק היחסי של מספר ההיגדים של צד א המשקפים התמקדות של הדובר בעצמו מתוך כלל ההיגדים בהקשר הנצפה).
8. Mw – ממוצע כמות המלל של צד א להיגד בכל גוש.

## ממצאים

### זיקה בין תשומה אמפתית לבין כיוון ההתמקדות

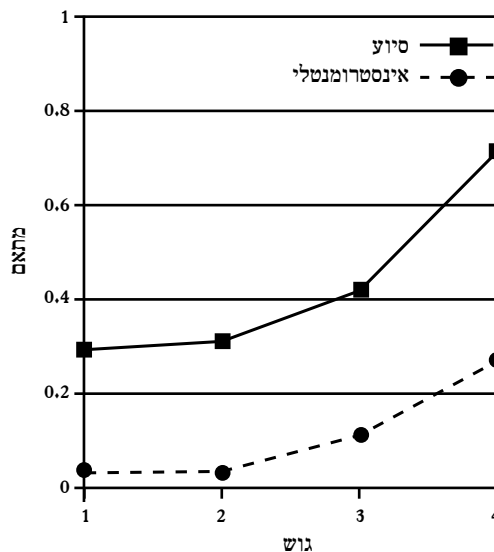
לפי השערה 1, תימצא התאמה חיובית הולכת וגוברת במהלך תקשורת נתונה בין רמת התשומה האמפתית (ER) לבין תגובותיו של צד א (SR).

המחקר עוסק בשני סוגים של שיחות – שיחות שמטרתן לסייע לזולת ושיחות שהתנהלו במסגרת של תכניות רדיו וטלוויזיה, כלומר כתכנית אירוח (Show) על כל

המשתמע מכך. מדובר בייחוד בכך שמכירה (selling), הנמדדת באמצעות מידת ההאזנה או הצפייה (rating), היא מטרת-העל של התקשורת מן הסוג השני. תשובה אמפירית ראשונית וכללית ביותר לשאלת המחקר הושגה באמצעות חישוב מתאמים בין ערכי ER לבין ערכי SR, כשהנתונים נלקחו מן הגושים בכל השיחות במחקר. המתאם הכללי בין שני המדדים, מעבר לסוג השיחה, נמצא מובהק סטטיסטית ( $r = .334, p < .05$ ). בחישוב המתאם בכל אחד משני סוגי השיחה נמצא שהמתאם בין שני המדדים בשיחות הסיוע ( $r = .378, n = 192, p < .05$ ) היה גבוה מן המתאם ביניהם בשיחות האינסטרומנטליות ( $r = .117, n = 251, p = n.s$ ).

ההבדל בין שני המתאמים הללו גדול מאוד ( $\Delta r = .261$ ), אך לא ניתן להפר את הנחת ההומוגניות (homogeneity of variance) לצורך חישוב של מובהקות ההבדל. כדי להבין את האופי ההיקשי של ממצא זה ניתן להתייחס להבדל בגודל המתאם כאל עדות מספקת לצורך מסקנה שמדובר בהבדל משמעותי, המצדיק את חשיבות הבחירה בשיחות אינסטרומנטליות כבקרה על החשיבות העיונית והיישומית המוקנית בעולם הפסיכותרפיה לתקשורת אמפתית עם המטופל.

ניתוח ההשתנות של מתאם זה במהלך הזמן שבו התנהלו השיחות הנצפות, אמור לאפשר את בדיקת ההשערה העיקרית של מחקר זה בדבר התאמה הולכת וגוברת בין רמת האמפתיה של צד ב לבין ההתמקדות של צד א בעצמו. לצורך זה נבחרו שיחות שכללו לפחות ארבעה גושי היגדים. עבור השיחות הללו (13 שיחות סיוע ו-31 שיחות



תרשים 1: המתאם בין ER לבין SR כפונקציה של התקדמות מגוש היגדים אחד למשנהו במהלך השיחה

אינסטרומנטליות) חושב מתאם בין ER לבין SR בכל אחד מארבעת הגושים הראשונים בשיחה בנפרד. הממצאים המתארים פונקציה של גודל המתאם בין ER לבין SR לפי שלב השיחה בשני סוגי השיחות מוצגים בתרשים 1.

מבט מקיף בשתי סדרות המתאמים בתרשים 1 חושף תמונה מפתיעה באיכות התשובה על השאלה בדבר השתנות הקשר בין שני המשתנים הנדונים עם התקדמות השיחה. הפונקציה המתוארת בתרשים 1 היא פונקציה קעורה. יש בכך משום תמיכה ברורה בהשערה 1, שלפיה כאשר ההיחשפות לאמפתיה חוזרת ונשנית, מתחזקת הויקה בינה לבין תגובותיו של צד א' האמורות לשקף את התמקדותו בעצמו. מסקנה זו משתמעת מן העלייה השיטתית במתאם בין ER לבין SR עם התקדמות השיחה, מרמה של  $r = .3$  בקירוב בגוש הראשון – תחילתה של שיחת סיוע אופיינית – עד  $r = .7$  בקירוב בגוש הרביעי בשיחות הסיוע. ראוי לציין כי ההפרש במתאמים בין שני סוגי השיחות מתרחב במתכונת מעריכית (אקספוננציאלית) תאוצתית עם התקדמות השיחה.

לא ניתן לבצע כאן מבחן סטטיסטי היקשי הכולל ניתוח מגמות (trend analysis). בשל המספר הקטן יחסית של היגדים נמדדים בגוש הרביעי של תנאי הסיוע ( $n = 13$ ) מתקבל מצב של מדגמים בגודל שונה ( $unequal n$ ), המונע קבלת הנחה בדבר הומוגניות של השונות. ברם, יש כמה סימנים לכך שלפנינו מגמה משמעותית. סימן אחד הוא גודל ההפרשים בין המתאמים בתנאים השונים: המתאם בין ER לבין SR בגוש הראשון בתנאי של סיוע הוא  $r = .297$ , ואילו המתאם בגוש הרביעי באותו תנאי הוא  $r = .713$ . הפרש המתאמים בין הגוש הראשון לבין הגוש הרביעי הוא גבוה ( $\Delta r = .416$ ), ובמונחים של מתאם, זה הפרש עצום. כך גם באשר לשיחות אינסטרומנטליות. בשיחות אלו ההפרש בין המתאם בגוש הראשון לבין המתאם בגוש הרביעי אמנם קטן יותר מאשר בתנאי של סיוע ( $\Delta r = .274$ ), אך גם הוא גדול מאוד במונחים של מתאם.

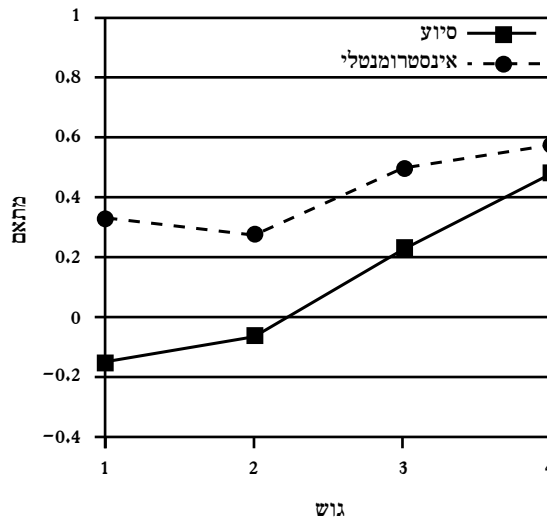
סימן נוסף להימצאות מגמה של עלייה תאוצתית במתאמים הוא התוספת היחסית לגודל מקדם המתאם עם התקדמות השיחה מגוש אחד למשנהו. התוספת הולכת וגדלה בשיעור שהתאמתו להשתנות היא מעריכית (אקספוננציאלית) תאוצתית, כפי שעולה מתרשים 1. השתנות זו מקבלת גיבוי היקשי מתוך השוואת ערכי המובהקות בארבעת הגושים. ראוי לציין שבדיקת תוכן שנערכה כדי לבחון את מהלך השיחות שהיו בהן ארבעה גושים (13 שיחות) לעומת מהלך השיחות שהיו בהן רק שלושה גושים (37 שיחות), לא הצביעה על שוני במהלכי השיחות.

התגובה החברתית שמחקר זה מתמקד בה היא רבת-פנים. מטבע הדברים, המדד הראשי הוא על גבי ציר שבקצה אחד שלו יש התייחסות של צד א' לזולת, ובקצה האחר – התייחסותו לעצמו. מדד זה אפשר לחשוף את ההשתנות השיטתית שהוצגה למעלה. מן הממצאים המקוריים – תמלילי שיחות – הופק גם מדד נוסף: כמות המלל (W) הכלולה בתגובותיו של צד א' בכל היגד. כאמור, כמות המלל היא מעין הד לאמפתיה מוצלחת (מעין סימן שאצל צד א' התרחש דבר-מה משמעותי) ולא הדבר עצמו – התייחסות צד א' לזולת או לעצמו. עם זאת, התאמה בין מידת התשומה האמפתית על-ידי צד ב' לבין



כמות המלל שבתגובותיו של צד א, אם תיחשף, אמורה להרים תרומה של ממש לתוקפה של ההתאמה שדווחה למעלה בין מידת התשומה האמפתית לבין התגובה החברתית. לשם כך חושבו מתאמים בין ER לבין ממוצע המילים של צד א בהיגד שבכל גוש (Mw) ונמצאו  $r = .234, n = 443, p < .01$  בכלל השיחות,  $r = .031, n = 192, p = n.s.$  בשיחות הסיוע, ו- $r = .373, n = 251, p < .01$  במסגרת אינסטרומנטלית כמות המלל של צד א נמצאת בהתאמה רבה יותר לרמת האמפתיה (ER) מאשר בשיחות הסיוע.

לפי השערה 2, ההתאמה בין תשומה אמפתית על-ידי צד ב לבין תפוקה מילולית אצל צד א גוברת במהלך השיחה. נבדקו אותן 13 שיחות סיוע ו-31 שיחות אינסטרומנטליות שכללו לפחות ארבעה גושים. עבור השיחות הללו חושב מתאם בין ER לבין Mw בכל אחד מארבעת הגושים הראשונים בשיחה. תרשים 2 מתאר את המתאמים בין ER לבין Mw במהלך השיחה בכל אחד מארבעת הגושים בשיחות שנבחרו.



תרשים 2: המתאם בין ER לבין Mw כפונקציה של התקדמות מגוש היגדים אחד למשנהו במהלך השיחה

בהתאם להשערה 2, באשר לשיחות משני הסוגים, המסייעות והאינסטרומנטליות, ניכרת בתרשים 2 מגמה של עלייה שיטתית בהתאמה בין התשומה האמפתית לבין מספר המילים הכלולות בשיחה של צד א, בדומה למגמה שאפיינה את הקשר בין תשומה אמפתית לבין מידת ההתמקדות. ואולם, כפי שנראה בתרשים 2, עלייה זו אינה גדלה במתכונת המעריכית תאוצתית שאפיינה את הקשר שהוצג בתרשים 1. יתר על כן, מתקבל כאן היפוך של גודל ההתאמה בתנאים של שיחת סיוע ושיחה אינסטרומנטלית:

בשיחה אינסטרומנטלית כמות המלל של צד א היא בהתאמה רבה יותר לאמפתיה מאשר בשיחות סיוע לאורך כל ארבעת שלבי השיחה. ניתן לראות בכך מעין תיקוף נוסף להבחנה בין השיחות לפי מטרתן.

לסיכום, נראה כי ככל שהתשומה האמפתית גדלה, כך גדלה גם מידת ההתמקדות של צד א בעצמו, כאשר בשיחות הסיוע הדבר ניכר יותר מאשר בשיחות אינסטרומנטליות. לעומת זאת, בשיחות אינסטרומנטליות בולט חוזקו של הקשר בין תשומה אמפתית לבין כמות המלל של צד א. ממצא חשוב נוסף מראה שכאשר ההיחשפות לאמפתיה חוזרת ונשנית, הזיקה בין רמת האמפתיה לבין תגובותיו של צד א – מידת ההתמקדות שלו בעצמו וכמות המלל שהוא מפיץ – מתחזקת.

### סוגי תקשורת לא אמפתית והשפעתם על כיוון ההתמקדות

היגדים לא אמפתיים הנאמרים על-ידי צד ב הם חלק מרכזי מתוכנה התקשורת של כל שיחה, וכך גם בשיחות שנצפו במסגרת מחקר זה. מקור בולט להיגדים כאלה הוא השאיפה להעריך מידע על אודות צד א על רקע סכמות חברתיות, מוסריות או אחרות של צד ב. ניתן להצביע גם על מקורות אחרים, כגון ניסיון לתפעל את מצבו הנפשי מנטלי של צד א לכיוונים תורמים יותר. שכיחות ההופעה של היגדים כאלה לסוגיהם, על רקע השכיחות של היגדים אמפתיים, חושפת במחקר זה שתי מגמות ראויות לציון. ראשית, ההיגדים הלא אמפתיים הם הרוב (76.2%) מתוך כלל ההיגדים הכלולים בכל אחת מן השיחות שנדגמו במחקר. שנית, הם שכיחים יותר בשיחות אינסטרומנטליות (80.9%) מאשר בשיחות שמטרתן סיוע לזולת (69.3%). מבחן  $\chi^2$  לבדיקת טיב ההתאמה מראה שהבדל זה מובהק סטטיסטית,  $\chi^2(1) = 108.56, p < .01$ . ההבדל הנדון גלום מן הסתם בשני מקורות – ההבדל בהכשרה מקצועית או פְּרֵה־מקצועית של המסייעים ובכוונתם לתקשר באופן אמפטי. אלו גורמים, ככל הנראה, ליתרון היחסי של היגדים אמפתיים בהקשר של שיחות סיוע, שהשתקף מן הסתם גם בממצאים שהוצגו בסעיף הקודם.

בבואנו לבחון את תרומתם של היגדים אלו ודומיהם לתופעה שהמחקר מתמקד בה – התייחסות של צד א לעצמו ולזולת – ראוי להתייחס למורכבותה. בלוח 1 מוצגים ממצאים ראשוניים מן השיחות שנצפו במסגרת מחקר זה, באשר לשכיחות המופעים של תקשורת אמפתית ושל עשרת סוגי התקשורת הלא אמפתית שהוצגו בתחילת המאמר.

1 הערת המערכת: מוזכר בזאת לקוראים כי אין ללמוד מערכי  $p$  על משמעות הממצא, על עוצמת הקשר או על גודל האפקט. השערת האפס היא ההשערה שאין קשר בין משתנים. ערך  $p$  מבטא את ההסתברות למצוא (במקרה) קשר כזה כאשר אין קשר בין המשתנים (כלומר אם השערת האפס נכונה), אולם הסקה בכיוון ההפוך אינה נכונה: על סמך הממצא שהתקבל, הערך  $p$  אינו מבטא את ההסתברות שהשערת האפס נכונה, ואף אינו מבטא את הסיכוי לחזור את הממצא או את הסיכוי שהתוצאה התקבלה במקרה.

## לוח 1: התפלגות ההיגדים לפי סוגי התקשורת בשיחות סיוע ובשיחות אינסטרומנטליות

שיחה אינסטרומנטלית		שיחת סיוע		
%	n	%	n	
19.1	447	30.7	492	אמפתיה
38.1	892	34.2	548	איסוף מידע
8.7	203	6.4	103	שיפוטיות וביקורתיות
7.6	177	7.4	119	הססת מוקד העניין
5.8	137	3.4	54	מתן הוראות ועצות
4.9	116	6.2	100	פנייה לאינטלקט
6.8	160	3.7	60	גישה כוחנית
4.7	109	1.8	29	תפיסת טרמפ
2.5	59	3.1	49	פרשנות וניתוח
1.2	29	2.2	35	הבנה מזויפת
0.6	15	0.9	14	המעטה בגודל המצוקה
100.0	2,344	100.0	1,603	סך הכול

לוח 1 נועד למטרות תיאוריות בלבד, כדי לאפשר לקורא להתרשם מן השכיחויות המוחלטות והיחסיות של ההיגדים בכל אחד מסוגי השיחות – מאמפתיה עד המעטה בגודל המצוקה. מלוח 1 עולה כי שיעור ההיגדים הלא אמפטיים בשיחות הסיוע – ניסיון להמעיט בגודל המצוקה, הפגנת הבנה מזויפת, הצעת גישה פרשנית ומנתחת את דבריו של צד א ופנייה לאינטלקט המתעלמת מאפיונים רגשיים של הבעיה – גבוה מן השיעור המתאים בשיחות האינסטרומנטליות. ארבעת סוגי התקשורת הלא אמפטיים הללו, שהופיעו בשכיחות גבוהה יחסית בשיחות הסיוע (H – Help), מקורם בטכניקות טיפוליות מגוונות המבוססות על מגוון של תאוריות טיפוליות.

עוד עולה מלוח 1 כי בשיחות שמטרתן אינסטרומנטלית, שכיחות ההיגדים המתאימים למסגרת כזאת (I – Instrumental) – תפיסת טרמפ (צד ב מספר על עצמו), מתן עצות והוראות, גישה כוחנית (מלחמה על שליטה בשיחה), הססת מוקד השיחה לכיוון המעניין את צד ב, שיפוטיות ואיסוף מידע לצורך אבחון מצבו של צד א – גבוהה מן השכיחות המתאימה בשיחות הסיוע. בהמשך יוצג פירוט באשר להתפלגות ההיגדים הלא אמפטיים בין שני סוגי השיחות האלה.

בלוח 2 מפורטות השכיחויות המתאימות בכל אחד מ־12 התאים של המודל המחקרי השלם – מטרת השיחה (סיוע ואינסטרומנטלית), סוג ההיגד (אמפטי ולא אמפטי משני סוגים – I ו־H) וכיוון התגובה (עצמי וזולת).

לוח 2: התפלגות ההיגדים והתגובות בשיחות הסיוע ובשיחות האינסטרומנטליות

שיחה אינסטרומנטלית						שיחת סיוע						
סך הכול		זולת		עצמי		סך הכול		זולת		עצמי		
%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	
19.1	447	48.1	215	51.9	232	30.7	492	25.6	126	74.4	366	אמפתי
71.6	1678	63.2	1060	36.8	618	56.9	913	44.3	404	55.7	509	I לא אמפתי
9.3	219	66.7	146	33.3	73	12.4	198	45.5	90	54.5	108	H לא אמפתי
100	2344	60.6	1421	39.4	923	100	1603	38.7	620	61.3	983	סך הכול

הנתון החשוב ביותר בלוח 2 הוא הנתון המשקף את ההתאמה בין סוג ההיגד של צד ב לבין כיוון התגובה של צד א בכל אחד משני סוגי השיחות. בשיחות הסיוע ניכר רוב לתגובות המשקפות התמקדות של צד א בעצמו (61.3%) על פני תגובות המשקפות את התמקדותו בזולת (38.7%), מעבר לסוג ההיגד של צד ב,  $\chi^2(1, 2) = 51.21, p < .01$ .

בשיחות אינסטרומנטליות, לעומת זאת, כפי שעולה מלוח 2, ניכרים יחסי גומלין בין סוג ההיגד לבין כיוון ההתמקדות. היגדים אמפטיים הובילו לנטייה שווה בקירוב להתמקדות של צד א בעצמו (51.9%) ובזולת (48.1%), ואילו לאחר היגדים לא אמפטיים משני הסוגים ניכרת נטייה לתגובות המשקפות התמקדות של צד א בזולת (63.2%) לאחר היגדים מסוג I ו־66.7% לאחר היגדים מסוג H על פני תגובות המשקפות את התמקדותו בעצמו (36.8%) לאחר היגדים מסוג I ו־33.3% לאחר היגדים מסוג H. יחסי גומלין (תלות) אלו בין שלושת הגורמים הכלולים במודל המחקר השלם הם מובהקים סטטיסטית,  $\chi^2(1, 2) = 37.29, p < .01$ .

בלוח 3 מוצגות שכיחויות אופני התגובה של צד א בהתאם לסוג ההיגד של צד ב. עבור כל סוג של היגד לא אמפתי נערך בנפרד חישוב שבדק בכמה מקרים הוביל היגד זה להתמקדות בזולת ובכמה מקרים הוא הוביל להתמקדות של צד א בעצמו, בנוגע לכל אחד משני סוגי השיחות.

מלוח 3 עולה כי בתנאי השיחות האינסטרומנטליות, למעט היגד מסוג "הבנה מזויפת", כל שאר ההיגדים (9) הובילו לשכיחות יחסית רבה יותר של התמקדות בזולת. הדבר נעשה בכמה דרכים: ניסיונות לשכנע את צד ב שהוא טועה בתפיסותיו בנוגע לצד א; תשובות על שאלות ששאל צד ב בלי לחשוף או לגב מידע מיוזמתו של צד א; שאלות שצד א שואל את צד ב (לכאורה היפוך תפקידים); תגובות המתמקדות בצד ג כלשהו, שאינו חלק מן השיחה.

### לוח 3: התפלגויות התגובה של צד א לפי סוגי ההיגדים של צד ב

שיחה אינסטרומנטלית				שיחת סיוע				
התמקדות בזולת		התמקדות בעצמי		התמקדות בזולת		התמקדות בעצמי		
%	n	%	n	%	n	%	n	
63.2	564	36.8	328	41.8	229	58.2	319	איסוף מידע
56.2	114	43.8	89	37.9	39	62.1	64	שיפוטיות וביקורתיות
71.8	127	28.2	50	49.6	59	50.4	60	הסת מוקד העניין
58.4	80	41.6	57	63.0	34	37.0	20	הוראות ועצות
71.6	83	28.4	33	50.0	50	50.0	50	פנייה לאינטלקט
65.0	104	35.0	56	50.0	30	50.0	30	גישה כוחנית
65.1	71	34.9	38	44.8	13	55.2	16	תפיסת טרמפ
66.1	39	33.9	20	36.7	18	63.3	31	פרשנות וניתוח
44.8	13	55.2	16	31.4	11	68.6	24	הבנה מזויפת
73.3	11	26.7	4	78.6	11	21.4	3	המעטה בגודל המצוקה

בשיחות סיוע ניתן להצביע רק על שני סוגים של היגדים לא אמפתיים, שהובילו לשכיחות רבה יותר של תגובות הממקדות את צד א בזולת (הוראות ועצות והמעטה בגודל המצוקה), בעוד שאר ההיגדים (5) הובילו ליתר התמקדות של צד א בעצמו או למידה שווה של התמקדות של צד א בעצמו והתמקדותו בזולת (3). מכאן עולה שמחצית ממספר סוגי ההיגדים הלא אמפתיים בתנאי הסיוע הובילו לתגובות המשקפות התמקדות של צד א בעצמו, בניגוד להשפעתם של סוגי ההיגדים האלה בשיחות אינסטרומנטליות, שהובילה להתמקדות בזולת. לפי השערה 3, בתנאי תקשורת לא אמפתית אמור להתקבל היפוך של השפעת תקשורת אמפתית, כלומר יתר התמקדות של צד א בזולת. בתמיכה להחלטה שהתקבלה בשלב התכנון לדגום תקשורת אינסטרומנטלית כקבוצת בקרה, מתקבלת תמיכה ברורה בהשערה כאשר מדובר בשיחות אינסטרומנטליות והעדר הבחנה כאשר מדובר בשיחות סיוע.

הממצאים הללו מצביעים על חשיבות הכוונה של צד ב ועל החשיבות של מטרת השיחה: בשיחות שמטרתן הייתה סיוע, שבהן הייתה לצד ב כוונה לעזור לצד א, גם היגדים לא אמפתיים הובילו את צד א לדבר על עצמו ולהתמקד בעצמו יותר מאשר בזולת. לעומת זאת, בשיחות שמטרתן הייתה אינסטרומנטלית, שבהן מטרתו של צד ב היו מכירה והגדלה של שיעורי הצפייה וההאזנה, להיגדיו הלא אמפתיים הייתה השפעה הפוכה על צד א.

## דיון

ממצאי המחקר תומכים בהשערה הכללית בדבר התאמה בין תשומה אמפתית לבין תגובותיו של צד א, בייחוד בשיחות סיוע. נמצא שכפועל יוצא של היחשפות חוזרת ונשנית לאמפתיה, גוברת השפעתה על צד א. מסקנה זו משתמעת מעלייה שיטתית הצוברת תאוצה במתאם בין מידת האמפתיה שצד א נחשף אליה, לבין כיוון ההתמקדות שלו בעצמו או בזולת עם התקדמות השיחה. מגמה זו משתקפת גם בעלייה שיטתית, בשני סוגי השיחות, בהתאמה בין תשומה אמפתית לבין מספר המילים הכלולות בשיחה של צד א. שלא כמו הממצא העיקרי, התאמה זו אינה גדלה במתכונת המעריכית תאוצתית. עם זאת, בשיחות אינסטרומנטליות היא הייתה תלולה יותר מאשר בשיחות הסיוע. ראוי לציין כי לכמות המלל נודעת חשיבות שניונית, שכן היא אינה הדבר עצמו (התייחסות של צד א לזולת או לעצמו) אלא מעין הד לאמפתיה מוצלחת.

באשר לשיחות אינסטרומנטליות, תכניות אירוח במסגרת של רדיו וטלוויזיה מכילות יסודות של ניצול מצוקת הפונים. המרואיינ כפוף לדרישות הכלכליות של המדיה (כגון פרסומות והדגשת היבטים אטרקטיביים של הבעיה הנדונה), והן משמשות פיתיון עבור קהל מציצני (Himmelstein, 1994). בולט במיוחד הממצא שתוכן המלל של צד א בשיחות מסוג זה מתייחס לזולת יותר מאשר לעצמו (בשונה מן המגמה שאפיינה את שיחות הסיוע) כפועל יוצא של תשומה לא אמפתית על-ידי צד ב. הטבע האנושי עורם קשיים על אדם המבקש לתקשר באופן אמפתי. ניתן להבחין בנטייה אנושית, אך מצערת, לעבור מגישה מקשיבה לגישה מכוונת (directive) בסוגים שונים של תקשורת בין-אישית (Nichols, 1995).

לפי ניתוח תוכן של תמלילי השיחות במחקר זה, ראוי לציין את מספרם הרב (10) של סוגי ההיגדים הלא אמפתיים, שהם חלק מרכזי מתוכנה של כל שיחה (כ-70% בשיחות סיוע וכ-80% בשיחות אינסטרומנטליות). לאחר שההיגדים הלא אמפתיים סווגו לשתי קטגוריות ראשיות (I ו H, כמתואר למעלה), נבדקה הזיקה בין היגדים אמפתיים ולא אמפתיים על סוגיהם השונים לבין כיוון ההתמקדות המשתקף בתגובתו של צד א אליהם. בשיחות סיוע, הן היגדים אמפתיים והן היגדים לא אמפתיים משני הסוגים הובילו ליתר התמקדות של צד א בעצמו. בשיחות אינסטרומנטליות, לעומת זאת, לאחר היחשפות להיגדים אמפתיים התקבלה התפלגות שווה בקירוב בין התמקדות של צד א בעצמו לבין תגובות המשקפות התמקדות בזולת, בעוד שהיגדים לא אמפתיים הובילו ליתר התמקדות בזולת. בין היתר, לאחר רובם המכריע (9) של ההיגדים הלא אמפתיים בשיחות אינסטרומנטליות נצפה יתר התמקדות של צד א בזולת, ואילו בשיחות סיוע נצפתה תגובה כזו רק לאחר מיעוט (2) של היגדים לא אמפתיים.

ממצאים אלו מחזקים אפוא את ההכרעה לצד ההשערה הרווחת בספרות, שתקשורת אמפתית אכן משיגה את מטרתה והיא מעודדת את צד א להתבונן פנימה. בשיחות שבהן אדם מתכוון לסייע לזולת, גם היגדים לא אמפתיים מצדו מאפשרים התמקדות של הזולת בעצמו, במידה שווה בקירוב להשפעתם ההפוכה. הסיבה לכך היא, ככל הנראה, האווירה

המקבלת והתומכת המאפיינת שיחות כאלה. בהקשר זה נמצא בכמה מחקרים (למשל, Rhodes, Hill, Thompson, & Elliott, 1994) שבמערכת יחסים תרפויטית טובה, חוסר הבנה של צד ב את צד א אינו קשור בדרך כלל לחוסר יעילות של אותו מפגש. לסיכום ניתן לומר כי מעשה אמפתי זוכה להעשרה משמעותית כאשר מניעה ומלווה אותו כוונה לסייע לזולת. לעומת זאת, כאשר לבו ודעתו של אדם אינם נתונים באמת ובתמים לטובתו של הזולת, סביר להניח שהוא יחוש בכך ולא יושפע לטובה מן העשייה הטכנית והמרוחקת (רוזנהיים, 2003).

### היבטים מתודולוגיים

לא ניתן להתעלם מכך שקשה לחקור אמפתיה. כמו בנוגע לכל התנהגות אנושית מורכבת (כגון אהבה) נדמה כי מחקר אנליטי של אמפתיה אינו עושה עמה חסד, שכן ברגע שמנסים לפרק את התופעה ליסודותיה (וזה טיבו של מחקר אנליטי), היא מאבדת ממהותה כהוויה תקשורתית שלמה. לפיכך יש פחות מקום למחקרים ניסויים בתחום זה ויותר מקום למחקרים הנוגעים בתופעה כפי שהיא מתרחשת בהקשרה הטבעי, בדומה לשני ההקשרים שנדגמו לצורך מחקר זה. על רקע זה התקבלה ההחלטה לעסוק בחקר אמפתיה במקומה הטבעי.

אמפתיה נחקרה ונמדדה במחקר זה באמצעות הכלים שעמדו לרשות החוקרים, כלים הנמצאים בראשית פיתוחם. יש מקום לשכלל ולפתח אותם באופן שירחיב את טווח קליטתם, כגון וריאציות עדינות של שפת גוף, ריחות ומבטים, שקשה להתייחס אליהן על בסיס חומר כתוב בלבד.

עם נתוני המחקר נמנים הקלטות של תכניות רדיו וטלוויזיה, שבהן נערכו שיחות בין צד א לבין צד ב, וגם תמלילים כתובים של שיחות טיפוליות, מקצועיות ופרה־מקצועיות, שנוהלו בידי מטפלים ממקצועות שונים. כל השיחות נותחו אך ורק על סמך מלל כתוב שתיעד את המפגש הבין־אישי בין שני השותפים לשיחה, ולפיכך הורגש חסרונם של מאפיינים חזותיים ופרה־לשוניים, שכן ביחסים בין־אישיים האופן נותן את הטון לא פחות מן המהות (רוזנהיים, 2003). מגבלה זו חלה גם על ניתוח היגדיו של צד א. עם זאת, נראה שבמחקר זה פחותה הבעייתיות באשר לניתוח דבריו של צד א, שכן תוכן דבריו שימש מידע מספק כדי להכריע בשאלת מיקומם ברצף שבין התייחסות לזולת לבין ההתייחסות לעצמו.

חשיבותם של היסודות הבלתי מילוליים שהוזכרו נדונה רבות במאמרים שהשוו בין סוגים שונים של טיפול וסיוע, שנערכו באופני תקשורת מגוונים, כגון פנים אל פנים, טלפון ואינטרנט (למשל, Suler, 2000; Fenichel et al., 2002; Cook & Doyle, 2002). בש (Basch, 1983) טען בהקשר זה כי הבעות פניו של המטפל, וגם מחוות גופניות אחרות, מופיעות בתגובה למסרים רגשיים מצד המטופל, והן תנאי הכרחי להבנה אמפתית. קראוס ועמיתיו (Krauss, Apple, Morency, Wenzel, & Winton, 1981) לא

מצאו תמיכה לטענה זו כאשר השוו שיפוטי תכנים רגשיים שהסתמכו על צפייה בקלטות וידאו, האזנה לקלטות שמע וקריאת מצגות כתובות. ניתוחי תוכן שנעשו על מלל שנקרא ממצגות כתובות נמצאו יעילים כמו דירוגים שהתבצעו על מצגות וידאו או שמע. לפי איגל ו-ווליציקי (Eagle & Wolitzky, 1997), יש ראיות אמפיריות מעטות בלבד לכך שהבעות פנים ומחוות גוף נחוצות כדי להגיע להבנה אמפתית. עם זאת, באשר למחקרי המשך בתחום, ראוי לבחון מיווג ויחסי גומלין בין סוגים שונים של מקורות מידע הומינים לצורך חקר תקשורת אמפתית.

האמפתיה דורגה במחקר זה בידי שופטים חיצוניים בלבד. ראוי לציין בהקשר זה כי מחקרים מצאו שדירוג אמפתיה המתבצע על-ידי צד א הוא האמין ביותר (Gladstein, המשך גם דירוגים של השותפים לתהליך (צד ב וצד א). ניתן להציג להם היגדים לא אמפתיים ולבחון את התייחסותם אליהם.

מאחר שבמחקר סווגו רק ההיגדים הלא אמפתיים לקטגוריות סדורות (10 במספר), מוצע בואת לפעול בעתיד בדרך דומה גם באשר להיגדים אמפתיים. במילים אחרות, כדאי ליצור סיווג של היגדים אמפתיים על-ידי צד ב ולנתח מידע כזה באותו אופן שבו נותחו וסווגו היגדיו הלא אמפתיים של צד ב במחקר זה.

לבסוף, מומלץ לאפיין אסכולות פסיכותרפיה שונות לפי התפלגות שימושן בהיגדים לא אמפתיים, לפי הרשימה המופיעה במחקר זה, ובהיגדים אמפתיים, לפי רשימת סיווגים אמפתיים שתופק בדומה לרשימת הסיווגים הלא אמפתיים – בהתאם להמלצה שלמעלה. מחקר אורך יוכל לבחון את השתנות השימוש בהיגדים אלו לאורך תהליך הטיפול.

## מבט לעתיד

במחקר שבחן כישורים בין-אישיים של רופאים נצפתה נטייה לשלוט בראיונות רפואיים ולבקש מידע עובדתי, במקום להקשיב למטופלים ולשקף את רגשותיהם (Squier, 1990). ראויים לציין גם מחקרים שבהם התגלתה רמה נמוכה של אמפתיה אצל פסיכולוגים, אחיות ומרפאים בעיסוק (Squier, 1990; Wheeler & Barret, 1994). ברם, ככלל מדווח בספרות על קשר חיובי בין אמפתיה לבין תוצאות של טיפול (Greenberg, 1994; Lorr, 1965; Orlinsky et al., 1994; Vaillant, 1994; & Watson, 1998). בהקשר זה ראוי להזכיר כי מידת התשומה האמפתית בשיחות סיוע במחקר זה הייתה רבה מאשר בשיחות אינסטרומנטליות. לא ניתן להתעלם מן העובדה שאת שיחות הסיוע ניהלו אנשי סיוע מקצועיים ופרה-מקצועיים (סטודנטיות לעבודה סוציאלית ומתנדבים שהוכשרו בהכשרה פרה-מקצועית), ואילו את השיחות האינסטרומנטליות, ככלל, ניהלו אנשים שלא הוכשרו לכך. מכאן נובעת האפשרות שבאמצעות הכשרה מתאימה ניתן לשפר את היכולות האמפתיות של צד ב.



מן המחקר המתואר בחיבור זה משתמעות כמה המלצות עבור הספרות המדעית העוסקת באמפתיה ועבור מי שמיישמים טכניקה אמפתית בשיחות סיוע. ראשית, המשגה של שיחות סיוע, בייחוד פסיכותרפיה, כמכלול של שני סוגי התייחסות לזולת – אמפתית ולא אמפתית. שנית, פיתוח שיטת תיעוד ומדידה המתייחסת לשני הסוגים הללו ומעריכה אותם זה על רקע זה, בכיוון המותווה במחקר זה. נראה כי תאוריית מיזוג המידע (Information Integration Theory; Anderson, 1996, 2008) יכולה לספק מסגרת תאורטית מתאימה, שניתן להפיק לה הגדרה ביצועית תקפה באמצעות שיטת המחקר הנגזרת ממנה – מדידה פונקציונלית (Functional Measurement; Anderson, 2001; ראו גם Wolf, 2001). הדבר ברישגה משום שהתאוריה מאפשרת המשגה אינטגרטיבית של ההווה החברתית המורכבת הכרוכה בתקשורת בין-אישית בכלל ובתקשורת אמפתית בפרט. נוסף על כך, מדידה פונקציונלית מאפשרת לבחון ניבויים הנגזרים מהמשגה כזו על בימת מחקר אחת, כלומר במסגרת מודל מחקר הכולל את הפרמטרים השונים הכלולים בהמשגה זו.

## מקורות

בנימין, א' (1990). הריאיון המסייע. תל אביב: ספרית פועלים.  
 רוזנהיים, א' (2003). תצא נפשי עליך: הפסיכולוגיה פוגשת ביהדות. תל אביב: ידיעות אחרונות וספרי חמד.  
 הרשות השנייה לטלוויזיה ולרדיו (2003). פרופיל הפונים לתכניות ייעוץ ברדיו. אוהור מתוך <http://www.rashut2.org.il/searchResults.asp?textinput=%F4%F8%E5%F4%E9%EC+%E4%F4%E5%F0%E9%ED>  
 שקדי, א' (2007). מילים המנסות לגעת: מחקר איכותני – תאוריה ויישום. תל אביב: רמות.

- Anderson, N. H. (1996). *A functional theory of cognition*. Mahwah, NJ: Erlbaum.  
 Anderson, N. H. (2001). *Empirical decisions in design and analysis*. Mahawah, NJ: Erlbaum.  
 Anderson, N. H. (2008). *Unified social cognition*. New York, NY: Taylor & Francis.  
 Basch, M. F. (1983). Empathic understanding: A review of the concept and some theoretical considerations. *Journal of American Psychoanalytic Association*, 31, 101-126.  
 Bennett, J. (1995). Methodological notes on empathy: Further considerations. *Advanced Nursing Science*, 18, 36-50.  
 Berger, D. M. (1989). Psychoanalytic contributions to psychotherapy: Clinical empathy. *Canadian Journal of Psychiatry*, 34, 775-778.

- Bohart, A. C., & Greenberg, L. S. (1997). Empathy and psychotherapy: An introductory overview. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy* (pp. 3-31). Washington, DC: American Psychological Association.
- Brodley, B. T. (1986). *Client-centered therapy: What is it? What is it not?* Paper presented at the meeting of the first annual meeting of the Association for the Development of the Person-Centered Approach, Chicago, IL.
- Brown, J. (1981). Communication of empathy in individual psychotherapy: An analogue study of client perceived empathy. *Dissertation Abstracts International*, 41(B-7), 2748.
- Cook, J. E., & Doyle, C. (2002). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results. *CyberPsychology & Behavior*, 5, 95-105.
- Eagle, M., & Wolitzky, D. L. (1997). Empathy: A psychoanalytic perspective. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy* (pp. 217-244). Washington, DC: American Psychological Association.
- Egan, G. (1986). *The skilled helper*. Monterey, CA: Brooks-Cole.
- Eisenberg, N., & Lennon, R. (1983). Sex differences in empathy and related capacities. *Psychological Bulletin*, 94, 100-131.
- Elliot, R., Barker, C. B., Caskey, N., & Pistrang, N. (1981). Measuring and predicting the effectiveness of helping responses: Correlates of client and therapist perceptions. *Resources in Education* (ERIC/CAPS No. E 192-229).
- Elliott, R., Clark, C., & Kemeny, V. (1991). *Analyzing clients' postsession accounts of significant therapy events*. Paper presented at the Society for Psychotherapy Research, Lyon, France.
- Exner, J. E. (1973). The self-focus sentence completion: A study of egocentricity. *Journal of Personality Assessment*, 37, 437-455.
- Farber, B. A. (2003a). Patient self-disclosure: A review of the research. *Journal of Clinical Psychology*, 59, 589-600.
- Farber, B. A. (2003b). Self-disclosure in psychotherapy practice and supervision: An introduction. *Journal of Clinical Psychology*, 59, 525-528.
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K. ... & Walker-Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *CyberPsychology & Behavior*, 5, 481-497.
- Freud, S. (1949). *The psycho-analytic theory of neurosis*. New York, NY: Norton.

- Gerrard, B. (1978). *The construction and validation of a behavioural test for interpersonal skills for health professionals* (Unpublished manuscript). Department of Medicine, McMaster University. Canada, Hamilton Ontario.
- Gladstein, G. (1977). Empathy and counseling outcome: An empirical and conceptual review. *The Counseling Psychologist*, 6, 70-79.
- Greenberg, L., & Watson, J. (1998). Experiential therapy of depression: Differential effects of client-centered relationship conditions and process experiential interventions. *Psychotherapy Research*, 8, 210-224.
- Greenberg, L. S., Watson, J. C., Elliott, R., & Bohart, A. C. (2001). Empathy. *Psychotherapy*, 38, 380-384.
- Himmelstein, H. (1994). *Television myth and the American mind*. Westport, CT: Praeger.
- Hodges, S. D., & Klein, K. J. K. (2001). Regulating the costs of empathy: The price of being human. *Journal of Socio-Economics*, 30, 437-452.
- Kelly, A., & McKillop, K. (1996). Consequences of revealing personal secrets. *Psychological Bulletin*, 120, 450-465.
- Kohut, H. (1959). Introspection, empathy and psychoanalysis. *Journal of the American Psychoanalytic Association*, 7, 459-483.
- Kohut, H. (1984). *How does analysis cure?* Chicago, IL: The University of Chicago Press.
- Krauss, R. M., Apple, W., Morency, N., Wenzel, C., & Winton, W. (1981). Verbal, vocal, and visible factors in judgments of another's affect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 40, 312-320.
- Lafferty, P., Beutler, L., & Cargo, M. (1991). Differences between more and less effective psychotherapists: A study of select therapist variables. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 57, 76-80.
- Lennon, R., & Eisenberg, N. (1987). Gender and age differences in empathy and sympathy. In N. Eisenberg & J. Staryer (Eds.), *Empathy and its development* (pp.195-217). Cambridge, MA: Cambridge University Press.
- Lorr, M. (1965). Client perceptions of therapists. *Journal of Consulting Psychology*, 29, 146-149.
- Macdonald, J., & Morley, I. (2001). Shame and non-disclosure: A study of the emotional isolation of people referred for psychotherapy. *British Journal of Medical Psychology*, 74, 1-21.
- MacKay, R., Hughes, J., & Carver, E. (1990). *Empathy in the helping relationship*. New York, NY: Springer.

- McKay, M., Davis, M., & Fanning, P. (1983). *Messages: The communication skills book*. Oakland, CA: New Harbinger.
- Mental Health Foundation (1997). *Knowing our minds: A survey of how people in emotional distress take care of their lives*. London, England: Mental Health Foundation.
- Nichols, M. P. (1995). *The lost art of listening: How learning to listen can improve relationships*. New York, NY: Guilford.
- Omer, H. (1997). Narrative empathy. *Psychotherapy, 34*, 19-27.
- Orlinsky, D., Grawe, K., & Parks, B. (1994). Process and outcome in psychotherapy. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed., pp. 270-378). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Post, A., Wittmaier, B., & Radin, M. (1978). Self-disclosure as a function of state and trait anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 46*, 12-19.
- Reynolds, W. J., & Scott, B. (2000). Do nurses and other professional helpers normally display much empathy? *Journal of Advanced Nursing, 31*, 226-234.
- Reynolds, W. J., Scott, B., & Jessiman, W. C. (1999). Empathy has not been measured in clients' terms or effectively taught: A review of the literature. *Journal of Advanced Nursing, 30*, 1177-1185.
- Rhodes, R. H., Hill, D. E., Thompson, B. J., & Elliott, R. (1994). Client retrospective recall of resolved and unresolved misunderstanding events. *Journal of Counseling Psychology, 41*, 473-483.
- Rogers, C. R. (1959). A theory of therapy, personality and interpersonal relationships as developed in the client-centered framework. In S. Koch (Ed.), *Psychology: A study of a science*, Vol 3: *Formulations of the person and the social context* (pp. 184-256). New York, NY: McGraw-Hill.
- Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counseling Psychologist, 5*, 209-220.
- Rogers, C. R. (1980). *A way of being*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Rosenberg, M. B. (1999). *Nonviolent communication: A language of compassion*. Del Mar, California: Puddle Dancer Press.
- Sexton, T. L., & Whiston, S. C. (1994). The status of the counseling relationship: An empirical review, theoretical implications, and research directions. *The Counseling Psychologist, 22*, 6-78.
- Squier, R. (1990). A model of empathic understanding and adherence to treatment regimes in practitioner-patient relationships. *Social Science Medicine, 30*, 325-339.

- Suler, J. R. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior*, 3, 151-159.
- Truax, C. B., & Mitchell, K. (1971). Research on certain therapist interpersonal skills in relation to process and outcome. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (1st ed., pp. 299-344). New York, NY: John Wiley & Sons.
- Tucker-Ladd, C. E. (2000). *Psychological self-help* (Online book). Retrieved from <http://www.mentalhelp.net/psychhelp/>
- Vaillant, L. (1994). The next step in short-term dynamic psychotherapy: A clarification of objectives and techniques in an anxiety-regulating model. *Psychotherapy*, 31, 642-655.
- Wheeler, K., & Barret, E. (1994). Review and synthesis of selected studies on teaching empathy: Implications for nursing research and education. *Nursing Outlook*, 4, 230-236.
- Wolf, Y. (2001). Modularity in everyday life judgments of aggression and violent behavior. *Aggression and Violent Behavior: A Review Journal*, 6, 1-34.

## נספח 1: דוגמה למספור היגדים בגוש אחד

צד ב: לילה טוב

צד א: לילה טוב

צד ב: כן, בבקשה, נתחיל

צד א: כן, אתה רוצה את כרטיס הביקור שלי

צד ב: בבקשה?

צד א: כרטיס הביקור שלי אתה רוצה

צד ב: נכון, כן

צד א: בת 45, רווקה ואם לשניים

צד ב: אממ

צד א: עכשיו יש לי בעיה עם הילדה שלי. היא בת 10 בערך והיא שולחת, מודיעה... לפני שבועיים נתקלתי בהודעות SMS שהיא שלחה לאח שלה וגם ראיתי במחשב שהיא כותבת שהיא רוצה למות, שהיא רוצה להתאבד

צד א: טוב, פניתי כמובן למורה והמורה פנתה לפסיכולוגית ונכנסה פסיכולוגית לתמונה, וטיפלה בזה במסגרת של אפשרות של שעה בשבוע. היום הועיקו אותי לבית ספר. היא אמרה לחברות שלה שהיא רוצה לקפוץ מהבניין של הגג שלה... של הבניין שלנו. וזה הדליק נורה אדומה אצלם, אצל כולם. כמובן שהילדות מיד נבהלו והועיקו

את המורה והמורה הזעיקה את הפסיכולוגית לבית ספר, היא באה במיוחד בגלל המקרה הזה והזעיקו אותי מהבית שאני אבוא לשמה ו... דיברנו...

צד א: ואני לא יודעת איך לאכול את זה, אני לא יודעת איך לעזור לילדה. אני בגלל זה מתקשרת, לקבל עצה

1(ב) - צד ב: כן... זה קרה היום הדבר הזה?

1(א) - צד א: היום, היום זה קרה...

2(ב) - צד ב: ואיך זה הסתיים היום?

2(א) - צד א: הלכנו כמובן לתחנה לבריאות הנפש, שמה הייתה לנו פגישה עם פסיכולוגית, הפסיכולוג של התחנה, של הילדים

3(ב) - צד ב: מי, לך ולבת?

3(א) - צד א: לא, לא ולכן שלי, יש לי בן גם כן

4(ב) - צד ב: כן...

4(א) - צד א: שם דיברנו אתו, הוא הציע לי לקחת אותה לפסיכיאטר שיראה אותה, מיד לתת אבחון עד כמה היא רצינית בכוונות שלה, עד כמה זה רציני, כי אני לא רוצה לקחת צ'אנס, אפילו פסיק של אפשרות שזה יקרה. עד כמה זה נכון, עד כמה היא מנסה למשוך תשומת לב, או עד כמה היא...

צד א: אני לא יודעת, לא יודעת איך לאכול את זה, אתה מבין אותי? אני אובדת עצות.

5(ב) - צד ב: אולי תארי רק איך זה הסתיים היום, מה עוד קרה היום, הייתם אצל פסיכיאטר?

5(א) - צד א: לא, לא היינו עוד אצל פסיכיאטר, אני מחכה שהילדה תתעורר וניקה אותה מיד לבית חולים תורן ששמה יש פסיכיאטר

6(ב) - צד ב: אה, הלילה?

6(א) - צד א: לא הלילה, כשהיא תתעורר, בבוקר

7(ב) - צד ב: בבוקר... באיזה מצב רוח הילדה עכשיו?

7(א) - צד א: היא ישנה כרגע, היא הייתה במצב רוח די טוב אבל היא לא רצתה לדבר על זה, אתנו היא לא רוצה לדבר

8(ב) - צד ב: האח שלה גר אתכם?

8(א) - צד א: הוא גר, לפעמים כן, הוא בא... הוא הולך ובא...

9(ב) - צד ב: בן כמה הוא האח שלה?

9(א) - צד א: בן 23

10(ב) - צד ב: אהה, אז הוא לא גר אצלכם בבית

10(א) - צד א: לא, אבל הלילה הוא יבוא לישון אצלנו, בבית שלנו

11(ב) - צד ב: את אומרת שהיא כתבה לו את ההודעה במחשב

11(א) - צד א: ב־SMS היא כתבה לו הודעה, בפלאפון, היא שלחה לו הודעה ב־SMS ואני לא יודעת איך לעזור, הילדה במצוקה ואני לא יודעת איך לעזור לה