



המוסד לביטוח לאומי

אגף הקרנות - הקרן לילדים ונוער בסיכון



בני נוער ברשת - מסוכנות והזדמנות לטיפול

ד"ר עידית מני-איקן
דנה רוזן
ענת מרמור
טל ברגר-טיקוצ'ינסקי

קרנות 5

טבת התשע"ז, ינואר 2017



המוסד לביטוח לאומי

אגף הקרנות - הקרן לילדים ונוער בסיכון

בני נוער ברשת - מסוכנות והזדמנות לטיפול

ד"ר עידית מני-איקן*

דנה רוזן*

ענת מרמור*

טל ברגר-טיקוצ'ינסקי*

*מכון סאלד

קרנות 5

טבת התשע"ז, ינואר 2017

www.btl.gov.il

פתח דבר

אנו שמחים להציג לעיונכם סקירת ספרות בנושא **בני נוער ברשת – מסוכנות והזדמנויות לטיפול**. סקירה זו מהווה תשתית לתוכניות חדשות בעידוד ובתמיכת הקרן לפיתוח שירותים לילדים ונוער בסיכון של המוסד לביטוח לאומי.

מלבד מחקרים בנושא, נסקרים בפרסום זה שירותים ודרכי טיפול להתמודדות עם האלימות ברשת בקרב כלל בני הנוער, תוך דגש על נוער בסיכון. הסקירה גם מסייעת בהגדרת המושגים בתחום זה ומציגה את הסכנות ברשת כמו גם האפשרויות וההזדמנויות הגלומות בה.

הקרן הציבה לה כיעד לפעול לפיתוח מענים להתמודדות עם האלימות והמסוכנות ברשת ולצמצומן, משום ממדיה ההולכים וגדלים של התופעה בקרב בני נוער בכלל ובני נוער בסיכון בפרט.

על-פי הספרות, מאפיינים אישיים והחברתיים כמו הערכה עצמית נמוכה, מסוגלות עצמית נמוכה, נטייה לצריכת אלכוהול וסמים, ונדליזם והיעדרויות מבית הספר עלולים לגרום לבני הנוער להימצא בסיכון גבוה יותר ברשת. עם זאת, מעטים המחקרים העוסקים באוכלוסייה זו, ובגלל מורכבות הבעיה והקושי בהתמודדות איתה, מעטים גם בשירותים הנותנים לה מענה, וכך למרות מאמציהן של הרשויות ושל הארגונים הפועלים בתחום זה, עולים צרכים רבים המחייבים לפתח פתרונות חדשים או להרחיב פתרונות קיימים ולפעול לחיזוק הגופים הפועלים בשטח ולאגום המשאבים מן המערכות השונות, כדי לפתח פתרונות מותאמים.

עוד עולה מן הסקירה כי יש צורך להקנות ידע וכלים להורים ולהכשיר צוותי חינוך ורווחה להבנת המתרחש ברשת, כדי לזהות סימני מצוקה ולצמצם את הפערים הדיגיטליים בין ההורים ואנשי המקצוע לבין בני הנוער המטופלים.

לאור המוצג והמוצע בסקירה, הקרן עתידה לגבש את כיווני ההתערבות הרצויים ולפעול למימושם. אנו מאמינים כי עשייה שתותאם לכל אוכלוסייה לפי מאפייניה, תסייע בצמצום האלימות ברשת ואולי אף תסייע למיגורה.

את הסקירה ערכו ד"ר עידית מני-איקן, דנה רוזן, ענת מרמור וטל ברגר-טיקוצ'ינסקי ממכון סאלד. אנו מודים להן על עבודתן המקיפה ועל ההזדמנות להביא בפנינו מידע מעודכן המהווה תשתית לפעולה. תודה גם לאנשי המקצוע ומומחי התוכן ברשת שתורמו מזמנם להרחבת המידע המובא כאן, ותודה מיוחדת לאפרת בן חורין, מנהלת תוכניות בקרן, על תרומתה לקידום העשייה בתחום.

דורלי לבנסארט

מנהלת הקרן לילדים ונוער בסיכון

עו"ד יצחק סבטו

מנהל קרנות הביטוח הלאומי

מבוא

בשנים האחרונות עלו לשיח הציבורי תופעות של אלימות ברשת, בייחוד בקרב ילדים ובני נוער בסיכון, והן מעסיקות הן קובעי מדיניות והן אנשי חינוך וטיפול. הנושא נדון באמצעי התקשורת השונים, קיימות תכניות התערבות במוסדות החינוך, קמים ארגונים ועמותות המנסים להתמודד עם האתגרים, נערכים מחקרים אקדמאיים רבים בנושא, וגופים ממשלתיים שונים עוסקים בסוגיה.

השימוש באינטרנט הפך בשנים האחרונות לחלק בלתי נפרד מהחיים, ובפרט מחייהם של בני הנוער: במחקר שהקיף 1094 תלמידים בישראל – ילדים ובני נוער – דיווחו 99% מהם כי הם משתמשים במחשב ו-83% גולשים באינטרנט לפחות פעם ביום. ממוצע השימוש במחשב בקרב המשתתפים עמד על 2.8 שעות ביום (היימן, אולניק שמש ועדן, 2014). בסקר אחר נמצא כי ל-83% מהנשאלים (בני 15-18) יש טלפון חכם וכרבע מהם משתמשים בטלפון הנייד יותר מ-5 שעות ביום (מכון שריד, 2015). בסקר נוסף לבני נוער בגילאי 12-17 עלה כי כרבע מהנשאלים מבלים ברשת, באינטרנט ובטלפון החכם בין 4 ל-6 שעות ביום, וכ-20% מבלים ברשת יותר מ-6 שעות ביום (איגוד האינטרנט הישראלי, 2015).

האינטרנט, כמרחב חיים נוסף, מביא עמו מאפיינים ייחודיים אשר מצד אחד מגבירים את הסיכונים והחשיפה לאלימות ולפגיעה, ומנגד מספקים הזדמנויות שונות להתפתחות אישית וללמידה וכן לקבלת סיוע וטיפול ברשת.

להלן תובא סקירה על מאפייני השימוש ברשת, גורמי הסיכון וכן האינטרנט כפלטפורמה לסיוע, לטיפול ולייעוץ. הסקירה תעסוק באתגרים העולים בהתמודדות עם התחום ותציג את מפת הארגונים הפועלים והעוסקים בנושאים אלו בארץ. סקירה זו מבוססת על ספרות מחקרית וכן על ראיונות עם אנשי מפתח בתחום – חוקרים ואנשי שטח¹.

מאפייני השימוש באינטרנט

לפעילות ברשת האינטרנט מספר מאפיינים ייחודיים המשפיעים הן על האלימות והסיכונים ברשת והן על ההזדמנויות שהיא מספקת ללמידה ולהתפתחות אישית:

1. **אנונימיות ואי-נראות** – תחושת האנונימיות ותחושת ההגנה מפני חשיפה, לצד אי-הנראות של המשתמש הבאה לידי ביטוי בהיעדר קשר עין, היעדר שפת גוף והבעות פנים והיעדר שמע, עשויים ליצור תחושה של ביטחון ואומץ לפעולה ולהוביל להתנהגות חופשית ברשת, בהשוואה להתנהגותו של אותו אדם במרחב הפיזי. בשל מאפיינים אלו יכול המשתמש להסתיר חלק מזהותו, לאמץ זהות אחרת או ריבוי זהויות, דבר המאפשר לו להתבטא בחופשיות ללא חשש

¹ במהלך החודשים מרץ ואפריל 2016 נערכו ראיונות טלפוניים עם אנשי מפתח בתחום: גולן גורנו, עמותת עלם; ד"ר מירן בוניאל-נסים, המכללה האקדמית כנרת ואוניברסיטת חיפה; אורנה הילינגר, איגוד האינטרנט הישראלי-המרכז לאינטרנט בטוח; יונתן דוכן, מנכ"ל הכפתור האדום; ניר ויטנברג – דוקטורנט לעבודה סוציאלית, מרצה באוניברסיטת אריאל והמכללה האקדמית בית ברל, עובד במשרד החינוך וחבר הנהלה בשה"ר.

מהנראות הפיזית, להביא מגוון צדדים אישיותיים לידי ביטוי ולחקור את העצמי, וכן לאמץ זהויות מומצאות שאינן מתכתבות עם המציאות (בוניאל-נסים, 2013; Suler, 2004). רבים מהגורמים שעשויים לעורר חרדה בסיטואציות חברתיות, כמו הצורך לענות במקום והתחושה שמישהו מסתכל עליך, נעלמים בתקשורת מקוונת שבה יש למשתתפים יותר שליטה על הדרך שבה הם מציגים את עצמם ואת דעותיהם וכך הם מרגישים נוח יותר, שולטים על המצב ויכולים לבטא את עצמם ביתר קלות (Amichai-Hamburger & McKenna, 2006). מאפיינים אלו תורמים להשטחה של מערך הסטטוסים. בשל העדר סממנים המעידים על סטטוס, כמו לבוש ושפת גוף, נוצרת ברשת תחושה שכולם שווים ולכולם יש הזדמנות שווה להשמעת קולם (בוניאל-נסים, 2013; Suler, 2004).

כתוצאה מתחושת האנונימיות, מאי-הנראות, מהמרחק ומהשטחת מערך הסטטוסים, בשילוב עם מאפיינים אישיים, מתרחשת תופעה של **הסרת עכבות** הבאה לידי ביטוי בתחושה של שחרור, התנהגות פחות מרוסנת, פתיחות, שיתוף אותנטי וביטוי מוגבר של רגשות וצרכים שבדרך כלל נוטים להיות חבויים (בוניאל-נסים, 2013; Suler, 2004; Lapidot-Lefler & Barak, 2012). לתופעה זו יש היבטים חיוביים כמו יצירת קרבה, פתיחות ושיתוף דברים אישיים כמו רגשות ופחדים וכן קיום מחוות של נדיבות וסיוע לאחרים למרות חוסר היכרות מוקדם עמם (בוניאל-נסים, 2013; Suler, 2004; Amichai-Hamburger & Furnham, 2007). מנגד, יש לה גם ביטויים שליליים כמו התנהגות שאינה מרוסנת, שימוש בשפה לא נאותה, הבעת ביקורת חריפה וביטויי כעס ושנאה (בוניאל-נסים, 2013; Suler, 2004; Lapidot-Lefler & Barak, 2012). הסרת העכבות עשויה אף להוביל אנשים לשימוש באינטרנט למטרות אלימות, לביצוע פשעים, לפרנוגרפיה וכדומה – פעילויות שלא היו בהכרח נחשפים אליהן או חוקרים אותן מחוץ לאינטרנט (Suler, 2004). נמצא שהיעדר קשר עין הוא מרכיב מרכזי בביטויים השליליים של הסרת העכבות (Lapidot-Lefler & Barak, 2012).

2. **זמינות, נגישות ומידיות** – כיום ניתן להתחבר לאינטרנט בכל מקום ובכל זמן, ובדרך כלל השימוש נעשה באופן פרטי וללא נוכחות אחרים. הדבר עשוי להביא לפורקן מידי של רגשות אותנטיים ברשת, הן בצורה חיובית למשל בפורומים או בקבוצות תמיכה והן באופן שלילי למשל בהתבטאויות אלימות. בתקשורת סינכרונית באינטרנט, שדומה במובנים מסוימים לשיחה פנים אל פנים, יש גם ממד של אותנטיות, אך יתכן גם ממד של תגובה מתוך לחץ. זאת לעומת תקשורת א-סינכרונית בה קיים ממד של השהייה, כשהזמן בין התגובות עשוי לעורר פחדים, חששות וציפיות (בוניאל-נסים, 2013). הזמינות של הרשת תורמת גם **לתפוצה רחבה** של התכנים המועלים בה, כך שניתן להפיץ מידע טקסטואלי וויזואלי כמו תמונות וסרטונים למספר רב של אנשים תוך זמן קצר, גם במקרי אלימות מקוונת (Heirman & Walrave, 2008) בתוך היימן ואחרים, 2014).

3. **טקסטואליות** – מרבית התקשורת ברשת מתנהלת באמצעות טקסטים כתובים, וקיימת אפשרות לשמור אותם, לתעד אותם ולחזור אליהם. הכתיבה מעודדת חשיפה ושיתוף ויש לה ערך תרפויטי במתן קול, שיתוף ושחרור לחץ ומועקות נפשיות (בוניאל-נסים, 2013; גילת, 2013). הכתיבה גם מאפשרת להציג מסרים, מחשבות ותחושות באופן מאורגן יותר ובהיר כיוון שיש זמן לחשיבה במהלכה (גילת, 2013). כתיבה כזו נתפסת כאותנטית וכנה יותר מאשר דיבור פנים אל פנים, ועשויה לספק מידע בעל ערך רב על הכותב. יחד עם זאת, תקשורת מקוונת עשויה להיות מלווה באי הבנות ובקשיים כיוון שהיא אינה מלווה בתקשורת שאינה מילולית (בוניאל-נסים, 2013).

גורמי סיכון ברשת

מאפייני השימוש ברשת האינטרנט שצוינו לעיל עשויים להגביר את המסוכנות ואת הבריונות של בני נוער וכלפי בני נוער במרחב הדיגיטלי. מהמחקרים עולה שככל שילדים ובני נוער משתמשים יותר באינטרנט ורוכשים יותר מיומנויות דיגיטליות, הם נהנים מהזדמנויות רבות יותר, אך בה בעת חשופים גם ליותר סיכונים (EU Kids Online Network, 2014). סקירה זו מתמקדת בבריונות ברשת, שאליה תהיה התייחסות נרחבת, אך קיימים ברשת מספר מוקדי סיכון נוספים שאותם נסקור בקצרה בהמשך.

בריונות ברשת

תופעה רחבה המאגדת בתוכה מגוון פגיעות והתנהגויות מסכנות היא **הבריונות ברשת או הבריונות המקוונת (Cyber Bullying)** – פגיעה (או התנהגות אלימה) מכוונת וחוזרת שמטרתה לפגוע ומתקיימת תוך שימוש באמצעים ובפלטפורמות דיגיטליות כדוגמת הטלפון החכם (סמארטפון) והמחשב הביתי. הפגיעה עלולה להתבצע דרך מסרונים, הודעות וקבוצות ווטסאפ, פורומים, דואר אלקטרוני, אתרים שונים, רשתות חברתיות וכל כלי המשמש לפרסום, להפצה ולשיתוף מידע באינטרנט. אמצעים אלו יכולים לשמש במה לפגיעות מגוונות, וביניהן הפצת מידע אישי, התחזות, הפצת שמועות, ביוש, השפלה, לעג, השמצה, הטרדה, החרמה והדרה, איומים וסחיטה (גולדשמידט, 2014).

א. היקף וממדי המעורבות בבריונות ברשת

בבריונות ברשת, כמו גם בבריונות במרחב הפיזי, חשוב להבחין בין שלוש קבוצות בעלות מעמד שונה בהקשר של הפגיעה – הפוגעים ("הבריונים"), הנפגעים (הקורבנות) והעדים – אלו שצופים בפגיעה מן הצד ונאלצים לבחור באיזו דרך לנהוג. ראוי לציין כי יש דינמיות מסוימת במעבר בין הקבוצות ואדם יכול לשנות את מעמדו ולהפוך מעד לקורבן ומקורבן לתוקף וכן הלאה (היימן ואחרים, 2014).

קורבנות ברשת – בסקר שנערך בישראל בשנת 2015 בקרב 1,295 ילדים בכיתות ג'-ט' נמצא כי 47% מהם דיווחו שחוו הצקה ברשת (זאת לעומת 69% שחוו הצקה במרחב הפיזי של בית הספר), כאשר

שיעור הבנות שחו פגיעה היה גבוה יותר. סוגי הבריונות עליהם דיווחו הילדים ובני הנוער קוטלגו לדחייה ולהשפלה, לפגיעה מילולית ולהולכת שולל – 40% דיווחו שקיללו אותם, 37% היו קורבן ללעג ולצחוק ו-35% דיווחו שכינו אותם בשמות מעליבים; 29% נדחו על ידי קבוצה דיגיטלית, על 22% נכתבו הודעות פוגעניות ונגד 10% הוקמה קבוצה וירטואלית פוגענית; 25% מהילדים רומו באינטרנט, 20% דיווחו שאיימו עליהם ו-12% דיווחו כי מישוהו התחזה לאדם אחר כשדיבר אתם באינטרנט. לא נמצא הבדל מובהק בין קבוצות הגיל או בין בנים לבנות באשר לתדירות הבריונות ברשת. בנוסף, 19% מהילדים דיווחו שאינם מרגישים בטוחים ברשת וזהו שיעור נמוך יותר של ילדים החווים חוסר ביטחון בהשוואה למרחבים שונים בבית הספר (24%) ולמעברים לבית הספר וממנו (28%) (רולידר ובוניאל-נסים, 2015). במחקר אחר שנערך בישראל בשנת 2014 וכלל 1,094 משתתפים מכיתות ד'–י"א, דיווחו 27% מהמשתתפים שהיו קורבנות אלימות ברשת (זאת לעומת 49% שדיווחו כי נפגעו מאלימות פנים אל פנים), הפגיעות המרכזיות היו אלימות מילולית ומסרים מעליבים בפייסבוק ובצ'אטים שונים. גם במחקר זה שיעור הבנות שנפגעו היה גבוה יותר. ניכר כי ישנה ירידה ברמת האלימות ברשת לאורך שלבי החינוך השונים כאשר בבית הספר היסודי דווח על פגיעות רבות יותר ברשת ובתיכון הדיווח על פגיעות היה הנמוך ביותר (היימן ואחרים, 2014).

סקר שערך המשרד לביטחון פנים בקרב 624 בני נוער (12–18) מצא כי כשליש מהנשאלים נפגעו בשנה האחרונה ברשתות החברתיות, מתוכם 18% חוו ביוש, השפלה או הבכה, 11% נפגעו באיום או אלימות מילולית ו-3% הטרדו מינית (נגר, 2016). בסקר לניטור אלימות שבוצע על ידי ראמ"ה והועבר לתלמידי כיתות ד'–י"א דווחו שיעורי אלימות נמוכים יותר ברשת בין השנים תשס"ט לתשע"ה – 9%–11% מהתלמידים דיווחו כי היו קורבנות לאלימות באמצעים דיגיטליים. יש לציין כי הם נשאלו על היותם קורבנות רק לגבי החודש האחרון לפני שנערך הסקר (הרשות הארצית למדידה והערכה, 2016). כמו כן, מחקרים שונים מצאו כי קיים קשר בין בריונות ברשת לבין בריונות במרחב הפיזי, כך שיש סבירות גבוהה יותר שמי שנפגע ברשת, נפגע או יפגע גם במרחב הפיזי (היימן ואחרים, 2014; רולידר ובוניאל-נסים, 2015; Cross, Lester & Barnes, 2015).

השתתפות בפגיעה ברשת – בנוסף לממדי הקורבנות ברשת, במחקרים שונים נבחנה גם השתתפות של בני נוער בהטרדות ובאלימות ברשת. במחקר שערך היימן ואחרים (2014), 17% דיווחו כי לקחו חלק בהטרדה ברשת כשסוגי הפגיעות היו בעיקר פגיעה במישהו בצ'אט (ICQ או מסנג'ר), פגיעה דרך הודעת טקסט בפלאפון ושליחת מייל עם מסר מעליב, איומים או גסויות. בסקר של המשרד לביטחון פנים נמצאו שיעורים גבוהים יותר של המשתתפים במעשי אלימות ברשת – 45% מבני הנוער דיווחו כי לקחו חלק במעשה אלים ברשת, כשהמרכזיים שבהם היו שליחת דואר אלקטרוני המכיל גסויות, איומים או העלבות (21%), שליחת תמונות או סרטי וידאו פוגעניים דרך הטלפון הנייד (11%) והפצת דברים פוגעניים באתרי אינטרנט (8%). בנוסף לכך, 16% דיווחו כי לקחו חלק בביוש, בהשפלה או בהבכה באינטרנט (נגר, 2016). נמצא כי בנים משתתפים בהטרדות יותר מאשר בנות (היימן ואחרים, 2014).

עדים לפגיעה ברשת – באשר להיקף תופעת העדים לבריונות ברשת, מחצית מהמשיבים במחקר שנערך על ידי היימן ואחרים (2014) ציינו כי הם מכירים קורבן לאלימות ברשת ו-46% דיווחו כי היו עדים להטרדה או לאלימות של מישהו אחר ברשת. הפגיעות המרכזיות להן הם היו עדים היו מסרים, תמונות וסרטונים שקיבלו, הפצת שמועות והשתתפות בקריאה לחרם. יותר ממחציתם (55%) ציינו כי לא התערבו כשהיו עדים לפגיעה (שם).

ב. תפיסות לגבי התנהגויות סיכון ברשת וההשתתפות בהן

במחקר שנערך בעיר חולון, שבו השתתפו 961 ילדים ובני נוער בכיתות ו' עד י"א, עלה כי ההיבט העיקרי שנתפס על ידי המשתתפים כמסוכן באינטרנט הוא מה שהוגדר כסכנות קשר – סכנות הכוללות בעיקר יצירת קשרים עם זרים וכן בריונות מקוונת אך גם ניצול או הטרדה מינית, חשיפה של פרטים אישיים והתחזות או שימוש בזהות בדויה. בהקשר לחשיפת מידע ולאינטראקציות חברתיות, ההתנהגויות שנתפסו כמסוכנות ביותר על ידי המשתתפים הן פגישה פנים אל פנים עם מישהו שהיכרות הראשונית אתו היא באינטרנט ופרסום פרטים אישיים, וכן שליחה של הודעה בעלת תוכן מיני. עם זאת מרבית הנשאלים ציינו כהתנהגות מסוכנת גם השתתפות בחרם והעלאת סרטון בו מישהו מוצג באופן מעליב (ששון, ארזי ואלגלי, 2012).

בהמשך לכך, המשתתפים דיווחו על תדירות מעורבותם בהתנהגויות מסכנות ברשת – מרביתם (בין 77% ל-87%) לא חשפו מידע אישי שלהם ברשת (שליחת תמונות וסרטונים לאנשים שמעולם לא פגשו, שליחת מידע אישי ופרסום פרטים אישיים), זאת מלבד העלאת תמונות אישיות שמרביתם מפרסמים, אך לא תופסים את הפעולה כמסכנת במיוחד. מרביתם (בין 67% ל-82%) דיווחו שלא השתתפו בבריונות מקוונת – שליחת הודעות עם תוכן מיני, התחזות או שליחת הודעה מעליבה, מרביתם (86%) גם לא נפגשו פנים אל פנים עם אדם שהכירו לראשונה באינטרנט. עם זאת, כמחציתם חיפשו חברים חדשים באינטרנט ואישרו חברות לאנשים שאינם מכירים (שם).

ג. היבטים חברתיים-רגשיים והשלכות על המעורבים בבריונות ברשת

ממחקרים שונים עולה כי המעורבות בבריונות ברשת, הן כקורבנות והן כתוקפים, קשורה עם מאפיינים חברתיים ורגשיים שונים. במחקר שנערך בישראל בקרב תלמידי כיתות ד'-י"א, נמצא כי יש קשר בין היבטים רגשיים-חברתיים לבין קורבנות ברשת ותוקפנות ברשת. בהקשר לקורבנות, נמצא קשר בין דיווח על מדדים אישים וחברתיים ברמה נמוכה – תמיכה חברתית, מסוגלות עצמית ורווחה אישית – לבין ריבוי פגיעות של אלימות ברשת (ולהיפך). נמצא גם קשר חיובי בין תחושת בדידות גבוהה לבין קורבנות אלימות ברשת (ולהיפך). המשתתפים שנמצאו כמנבאים קורבנות אלימות ברשת הם: רמת מסוגלות אישית נמוכה, רווחה אישית נמוכה, תחושת בדידות גבוהה ושלב החינוך – לתלמידי בית ספר יסודי וחטיבת הביניים יש סיכוי גבוה יותר להיפגע (היימן ואחרים, 2014). במחקר אחר נמצא שהערכה עצמית נמוכה בקרב מתבגרים ניבאה שכיחות גבוהה יותר של קורבנות (Brewer & Kerslake, 2015). במחקר שנערך באוסטרליה בקרב בני נוער בגילאי 12-18 נמצא כי קורבנות של בריונות ברשת היו בעלי רווחה אישית נמוכה, בריאות נפשית נמוכה וכי מיעטו לפנות

לתמיכה ברשת (Spears, Taddeo, Daly, Stretton & Karklins, 2015a). ממקורות שונים שאוגדו במחקרם של היימן ואחרים (2014) עלה גם כי קיים קשר בין קורבנות ברשת להתנהגויות סיכוניות ומסכנות כמו אלכוהול וסמים, ונדליזם, היעדרויות מבית הספר ותחושות שעשויות להוביל לאלומות ולפשע. בנוסף, נמצא כי גם הקורבנות וגם התוקפים ברשת דיווחו על מצוקות נפשיות ופסיכולוגיות ועל קשיים חברתיים (היימן ואחרים, 2014; Cross, et al., 2015).

כאמור, ההיבטים החברתיים-הרגשיים נמצאו גם כקשורים לתוקפנות ברשת – להשתתפות התלמידים באלומות והטרדות ברשת ולתדירות שלה – ככל שהם חשו יותר בדידות והייתה להם פחות תמיכה חברתית, מסוגלות עצמית נמוכה יותר ותחושת רווחה אישית נמוכה, הם נטו יותר להשתתפות באלומות ברשת ולהפעלתה. משתנים שנמצאו כמנבאים תוקפנות ברשת הם רווחה אישית ומסוגלות עצמית נמוכה ומגדר – משמע לבנים סיכוי גבוה יותר להיות תוקפים ברשת. יש לציין שקשרים דומים בנוגע לקורבנות ולתוקפים נמצאו גם בהקשר לאלומות פנים מול פנים (היימן ואחרים, 2014). במחקר נוסף נמצא שמתבגרים עם רמה נמוכה של אמפתיה והערכה עצמית היו בעלי סיכוי גבוה יותר לבצע פעולות של בריונות ברשת (Brewer & Kerslake, 2015).

לפגיעה ברשת יש השלכות פסיכולוגיות וחברתיות שונות על הפרט. כך לדוגמה בסקר שערך המכון לטובת הילד בקרב 255 מתבגרים בגילאי 12-17 נמצא כי קרוב למחציתם (47%) חוו מחשבות אובדניות כתוצאה מהטרדות שונות במדיה החברתית, עם שיעור גבוה יותר בקרב הבנות. יותר משליש (36%) מכירים מישהו שניסה לפגוע בעצמו כתוצאה משיימינג (ביוש)² או מבריונות ברשת וכשליש מהמתבגרים (30%) מכירים מישהו שניסה לפגוע באדם אחר כתוצאה משיימינג או בריונות שחווה. יתכן שכתוצאה מכך, כמעט כל המתבגרים שנשאלו (95%) סברו שיש להגדיר שיימינג ובריונות במדיה החברתית כעבירה על החוק. מרביתם, אך בשיעור נמוך יותר (67%), סברו כי תהיה אפקטיביות להשגחת מבוגר (כמו הורה, מורה או אח גדול) במדיה החברתית למניעת בריונות וביוש (המכון לטובת הילד, 2016). בסקר אחר, יותר משליש מבני הנוער הנשאלים (37%) סברו שכדי להתמודד עם תופעת הביוש יש להעניש את הפוגעים, ויותר משליש (36%) סברו כי ניתן להתמודד עם התופעה דרך תכניות לימוד והסברה להתמודדות ולמניעת התופעה (נגר, 2016). עוד עלה כי התגובות הרגשיות השכיחות ביותר לאלומות ברשת הן כעס, זעם, דאגה, מתח ומצב רוח ירוד (היימן ואחרים, 2014).

המאפיינים האישיים והחברתיים שנקשרו לקורבנות ולתוקפנות ברשת כמו רמה נמוכה של תמיכה חברתית ורווחה אישית, הערכה עצמית נמוכה ומסוגלות עצמית נמוכה, וכן התנהגויות מסכנות כמו צריכת אלכוהול וסמים, ונדליזם והיעדרויות מבית הספר – מוכרים מהספרות גם כחלק מהמאפיינים של בני נוער בסיכון (להב, 2000; שמאי 1994 בתוך לב-ויזל, 2004), ובעקבות כך, בני נוער אלו עשויים להימצא ביתר סיכון ברשת. יחד עם זאת, במחקר שנערך בקרב כמאה בני נוער ובחן הבדלים בין תפיסות של נוער נורמטיבי ונוער בסיכון לגבי מסוגלות עצמית ודפוסי שימוש

² שיימינג הוגדר בהקשר זה כהפצת מידע פוגעני או תמונות מביכות.

במחשב, נמצא כי בני נוער בסיכון היו בעלי תחושת מסוגלות עצמית נמוכה יותר משל בני הנוער שאופיינו כנורמטיביים, אך כמעט שלא נמצא הבדל בין הקבוצות במאפייני ובתדירות השימוש במחשב ובאינטרנט (מנור-מולדון ורומי, 2009).

כאמור, מלבד תופעת הבריונות קיימים ברשת גורמי סיכון נוספים, בהם :

התמכרות לאינטרנט

התמכרות לאינטרנט (IAD-Internet Addiction Disorder) מוגדרת כקושי להימנע משימוש באינטרנט עד כדי פגיעה בתפקוד תקין (למשל ביחסים בינאישיים, בעבודה, בבריאות וכדומה). התמכרות זו אינה נכללת ב-DSM-5³, אך יש המחשיבים אותה כהפרעה נפשית הדומה לצריכת סמים ולהתמכרות התנהגותית. ההתמכרות לאינטרנט מלווה לעיתים קרובות בהפרעות נוספות כדוגמת הפרעות קשב ודיכאון (Cheng & Li, 2014). גורמי המוטיבציה לשימוש באינטרנט כדוגמת מחיר זול, נגישות, מקובלות השימוש ברשת בחברה, שימוש המתבצע לרוב באופן יחידני ואנונימיות – עלולים גם הם להשפיע על התמכרות זו (בוכניק, 2008).

יאנג (Young, 1996 בתוך בוכניק, 2008) הגדירה, על בסיס מאפיינים שזוהו אצל מהמרים כפייתיים, מאפיינים להתמכרות לאינטרנט – עיסוק יתר באינטרנט; צורך גובר בשימוש ממושך יותר באינטרנט לשם תחושת סיפוק; ניסיונות כושלים לשלוט בשימוש באינטרנט או להפסיקו; תחושות של חוסר מנוחה, עצבנות או דיכאון בניסיון להפחית את השימוש באינטרנט; שימוש באינטרנט בכדי לברוח מבעיות או לשפר את מצב הרוח; שקרים בכדי להסתיר את מידת המעורבות ברשת; הסתכנות בהפסד של יחסים משמעותיים, עבודה או הזדמנויות שונות של השכלה או קריירה בגלל השימוש באינטרנט; המשך השימוש ברשת למרות שההוצאות בגין שימוש זה מסתכמות בהוצאה כספית ניכרת; דיכאון או חרדה בעת ריחוק מהאינטרנט ותבנית חוזרת ונשנית של גלישה ברשת מעבר לתכנון המקורי. חשוב להבחין בין שימוש תכוף ויומיומי באינטרנט המקובל בחברה, לבין 'התמכרות' המעידה על הפרעה קלינית. שימוש כפייתי מוגדר כגלישה ברשת הנמצאת במגמת עלייה עם הזמן, משפיעה על תפקוד האדם בתחומים שונים, מלווה בהכחשה, הסתרה או המעטה במשמעות הפעולה, ונדמה כי אינה בשליטת הגולש ואין בכוחותיו להפסיק זאת (Cash, Rae, 2012). לפי ברק (2012) כדי לקבוע אם היקף השימוש הוא בעייתי, מזיק ומסוכן יש להתייחס לאיזון של פעילות האינטרנט יחסית למכלול הצרכים, המטרות והדרישות בחיי האדם וכן להתייחס לשילוב הפעילות באינטרנט בפעילויות שאינן ממוחשבות ומקוונות.

במחקרם של צ'נג ולי (Cheng & Li, 2014) שביצעו מטה-אנליזה ובחנו את התופעה, העריכו החוקרים את שכיחותה בכ-6% מהאוכלוסייה. עם זאת, נמצא הבדל בין אזורים עם מאפיינים

³ DSM-5 = Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM).

ספר בשימוש אנשי מקצוע מתחום בריאות הנפש בארה"ב המספק סיווג אחיד של מחלות נפש ומכיל רשימה של קריטריונים לאבחון כל הפרעה פסיכיאטרית. (<http://www.dsm5.org/about/Pages/Default.aspx>)

שונים, כך שבמקומות שבהם שביעות הרצון מהחיים הייתה נמוכה יותר, רמת הזיהום גבוהה יותר וההכנסה הלאומית נמוכה יותר – שכיחות ההתמכרות לאינטרנט נמצאה כגבוהה יותר. במחקר שנערך בקרב 3,105 מתבגרים הולנדים בגילאי 11-19 נמצא כי יציבות רגשית נמוכה היא המנבא החזק ביותר להתמכרות לאינטרנט (Kuss, van Rooij, Shorter, Griffiths, & van de Mheen, 2013). שימוש בעייתי באינטרנט עשוי לנבוע גם מקשיים חברתיים, כמו הקושי בתקשורת פנים אל פנים, היכולים לפגוע בדימוי העצמי וליצור תחושת בדידות (Young, 2011).

הטיפול בהתמכרות לאינטרנט כולל התמודדות עם החשש מהשפעת הפסקת השימוש על חיי המטופל והשגת תחושת שליטה בהתנהגות (שם). יחד עם זאת, יש לציין כי הנושא נתון במחלוקת, כשחלק ניכר מאנשי המקצוע העוסקים בתחום סבורים ששימוש רב באינטרנט ואף שימוש יתר, אינו מהווה הפרעה נפשית אלא עשוי להיות ביטוי למצב נפשי שמקורו ואופיו אינם קשורים בהכרח לאינטרנט (ברק, 2012).

אתרים המעודדים פגיעה עצמית

מאפייני השימוש באינטרנט עלולים להגביר את החשיפה ואת הבולטות של תכנים מסכנים שאינם מקובלים חברתית. כך ניתן למצוא ברשת אתרים שונים המעודדים ותומכים בפגיעה עצמית ולעיתים נותנים לה לגיטימציה. דוגמה לאתרים אלו הן קהילות "פרו-אנה" המתייחסות לאנורקסיה כאורח חיים המתקיים מבחירה ואינן תופסות אותה כמחלה או כהפרעה. קהילות אלה מספקות לגולשים תמיכה לצד מידע על ירידה במשקל (בוניאל-נסים, 2015). כמו כן קיימים פורומים ואתרים התומכים באובדנות ובפציעה עצמית ומכילים מידע טכני על דרכי התאבדות (Biddle et al., 2008 in Mars et al., 2015; Recupero et al., 2008 in Mars et al., 2015; Sakarya, Gunes, & Sakarya, 2013), וכן אתרים המספקים מידע על סמים – גידול, צריכה, קנייה והפצה – ומציגים את ההיבטים החיוביים בשימוש בסמים ומקדמים שימוש בהם (Forman, 2006 בתוך Belenko et al., 2009).

גורמים המעודדים שימוש באינטרנט למטרת גרימת נזק עצמי או אובדנות הם היסטוריה של מחשבות אובדניות או נזק עצמי, דיכאון וחרדה בעבר, היכרות עם חבר שפגע בעצמו ומיעוט חברים קרובים (Mars et al., 2015).

נמצא כי אוכלוסיות הנוטות לעשות שימוש תדיר יותר באתרים לעידוד צריכת סמים הם צעירים בסיכון גבוה (8.8% לעומת 2.5% מהצעירים בסיכון נמוך) ומחפשי ריגושים (7.1% לעומת 2.1% מהמאופיינים כנמוכים בחיפוש ריגושים) (Belenko et al., 2009). המנבאים המרכזיים ביותר לגלישה באתרים מסוג זה היו הכוונה מראש להשתמש במריחואנה והמחשבה כי אין סיכון בהתנסות חד פעמית במריחואנה. מנבאים נוספים היו חברים משתמשים בסמים, הצעה שהוצעה בעבר לנערה לשימוש במריחואנה, שיחה עם הורים על סמים וחשיפה למדיה היוצאת נגד סמים. ההשערה היא כי מסרים התומכים בהימנעות משימוש בסמים יכולים לעודד אצל חלק מהצעירים

דווקא סקרנות לגבי השימוש. גורמים שהפחיתו סיכוי לגלישה באתרים פרו סמים היו ידע של ההורים על מעשי ילדיהם גם מחוץ לבית ותפיסת הסיכון של הנער/ה לגבי שימוש במריחואנה (שם).

ניצול מיני וזנות ברשת

אמנם סקירה זו לא תעסוק בהרחבה בגורמי הסיכון ברשת הקשורים בתופעות אלו, אך חשוב לציין מפאת חשיבותן, נוכחותן ההולכת וגוברת ברשת ואף העצמתן באמצעות הרשת. דוגמה לכך ניתן למצוא בדיון שנערך בכנסת בוועדת המשנה למאבק בסחר בנשים ובזנות ועסק בזנות בזירת האינטרנט. מהדיון עלה כי זירת האינטרנט הפכה לזירה מרכזית המתווכת ומפרסמת שירותי זנות בכלל וזנות קטינים בפרט, תוך שידול אנשים, ובעיקר נשים וקטינים, לעבוד בזנות. הפרסום והשידול לזנות מתקיימים ביתר שאת באמצעות האינטרנט במגוון פלטפורמות דרך הווטסאפ, הפייסבוק, צ'אטים ופורומים וגם באתרים ייעודיים. עבור בני הנוער דובר על "זנות בכף היד", שכן הכול נעשה באמצעות הטלפון החכם. הזנות מתפרסמת בדרך כלל במסווה ויש צורך במומחיות על מנת להבין את הקודים המקובלים. במקביל התפתחו תופעות של קטינים המשמשים לזנות באינטרנט דרך מצלמות רשת. נטען כי הפרסום לזנות מעודד שידול לזנות, מכניס נשים נוספות למעגל הזנות, מגדיל את הצריכה, מקל על לקוחות הזנות לצרוך אותה ומייצר נורמליזציה של התופעה. עוד עלה בדיון שיש כיום קשיי אכיפה בנושא (ועדת המשנה למאבק בסחר בנשים ובזנות, 2016).

האינטרנט ככלי טיפולי עבור בני נוער בכלל ובני נוער בסיכון בפרט

במקביל לגורמי הסיכון הקיימים ברשת, האינטרנט יכול להיות משאב חיובי למבוגרים ולבני נוער המזמן הזדמנויות לחקירה ולהתפתחות אישית, ליצירת קשרים, לקבלת מידע, לייעוץ ולטיפול. רשת האינטרנט משמשת כפלטפורמה לייעוץ במגוון שיטות התערבות וטיפול (ארהרד 2014; גילת, Barak, Hen, Boniel-Nissim, & Shapira, 2008; 2013), בהן: שימוש עצמי במידע המונגש ברשת לצורך עזרה עצמית; טיפול מקוון בו האינטרנט מהווה ערוץ תקשורת בין המטפל למטופל (Barak, et al., 2008); שימוש בתוכנה טיפולית, לחיפוש דפוסים המוגדרים מראש המחפשת במידע המתקבל ממטופל, ומפיקה תשובה מתאימה המבוססת על פרוטוקול טיפולי (Dowling & Rickwood, 2013 בתוך ארהרד, 2014), וקבוצות תמיכה ברשת המאפשרות תקשורת באופן סינכרוני (למשל בצ'אט) או א-סינכרונית (למשל בדואר אלקטרוני או פורומים), וזאת, עם או בלי השגחה והתערבות של איש מקצוע (ארהרד, 2014). ניתן להבחין בין ערוצי התקשורת השונים לטיפול על פי שלושה ממדים – מידת האינטראקטיביות בטיפול, סינכרוניות למול א-סינכרוניות ומספר המשתתפים בשיח, לדוגמה הבדל בין שיחה בין מטפל ומטופל לבין השתתפות בקבוצת תמיכה מקוונת (גילת, 2013).

לטיפול באמצעות האינטרנט ישנם יתרונות שונים המקדמים פנייה לטיפול של מי שנזקק לכך ונמנע מטיפול פנים אל פנים. בין היתרונות הם הנוחיות, הזמינות והנגישות – הגישה הישירה והנוחה של מטופלים למשאבים הקשורים לבריאות הנפש והגברת התפוצה של תכניות התערבות ומניעה, הנגישות לאוכלוסיות שונות, בהן אוכלוסיות בפריפריה ואנשים עם נכות או מוגבלות פסיכולוגית, הגמישות בזמן הטיפול וחוסר הדאגה מההופעה החיצונית המאפשר התנהגות חופשית וטבעית יותר. עוד נמצא כי התקשורת ברשת מעודדת פתיחות וחשיפה אישית דרך ביטוי מוגבר וישיר של רגשות וכן תורמת לצמצום חסמים המונעים פנייה לקבלת סיוע פנים אל פנים, כדוגמת שמירה על פרטיות, אנונימיות ואי-הנראות של הפונה, הפחתת דעות קדומות בנוגע לפנייה לעזרה נפשית ועלות הטיפול (ארהרד 2014; גילת, 2013). לפיכך, מאפייניו השונים של האינטרנט עשויים לתרום הן לקידום הפנייה של המטופל דרך האינטרנט והן לקידום איכות הטיפול בשל האנונימיות שמספקת ביטחון ופתיחות, אי-הנראות של המטופל והשימוש בטקסטים כתובים שתורם לחידוד המסרים והתחושות ומאפשר תיעוד של החומרים וחזרה אליהם (גילת, 2013; Amichai-Hamburger, Brunstein, Klomek, Friedman, Zuckerman, & Shani-Sherman, 2014).

עם זאת, קיימת מחלוקת בקרב מטפלים ביחס למתן תמיכה נפשית באינטרנט – יש שאינם רואים בה פסיכותרפיה או ייעוץ פסיכולוגי (Sampso, Kolodinsky & Greeno, 1977) בתוך בן חור וג'ורנו, 2010), ואילו אחרים מתייחסים אליה כאל תחילת עידן חדש של פסיכותרפיה (גרין, 2001) בתוך בן חור וג'ורנו, 2010; קליינר-פז, 2005) בתוך בן חור וג'ורנו, 2010). הקשיים המרכזיים בטיפול באמצעות האינטרנט כוללים מחסור במפגש פנים אל פנים, המהווה חלק משמעותי בקשר בין המטפל למטופל בשל התקשורת הבלתי מילולית שבו. ללא המפגש, התקשורת בין הצדדים אינה יכולה להיות יעילה ומקדמת באותה מידה. היבטים נוספים קשורים לסוגיות אתיות הנובעות מהאנונימיות של התקשורת ברשת, שאינה מאפשרת לזהות בוודאות את היועץ והנועץ (בעיקר כאשר מדובר בקטינים) וכן הקושי בשמירה על חשאיות ופרטיות. כמו כן, טיפול ברשת עלול לתרום להנצחת הפער הדיגיטלי בין שכבות חברתיות-כלכליות שאינן חשופות במידה שווה לטכנולוגיה (ארהרד, 2014).

מתבגרים ומתבגרים בסיכון והטיפול ברשת

מתבגרים רבים זקוקים לסיוע חיצוני בהתמודדות עם לחצים, אך למרות הצורך בסיוע, בהכוונה ובייעוץ, קשה מאוד ליצור עמם חוזה טיפולי ושיעור הנשירה מטיפול בקרבם גבוה במיוחד (שפיר, 1998) בתוך בן חור וג'ורנו, 2010; Luis, Zayas & Katch, 1989) בתוך בן חור וג'ורנו, 2010). מצב זה, שהמתבגרים חווים מאורעות קשים ולחצים אך אינם פונים לקבלת עזרה, מכונה 'פער שירות' – הפער בין מידת ההזדקקות לעזרה לבין מידת קבלת העזרה בפועל (סילס, 1997) בתוך בן חור וג'ורנו, 2010).

לפער זה סיבות שונות הקשורות לחוסר מודעות לשירותי הקהילה המוצעים, לעובדה שמתבגרים רבים מופנים לטיפול ולא פונים בעצמם, זאת לעיתים אף בניגוד לרצונם, וכן לחשש שמא ההפניה

לטיפול תפגע בדימוי העצמי של המתבגר ותשפיע על עתידו בצבא ובעבודה. עוד עולה כי לעיתים בני נוער חוששים משיתוף אחרים במצוקתם פן ישתפו את הוריהם או את הרשויות וישללו מהם את השליטה בטיפול במצבם. חוויה זו נוגעת גם בקונפליקט בין עצמאות לבין תלות האופייני לגיל ההתבגרות (בן חור וג'ורנו, 2010).

מאפיינים שונים של האינטרנט הופכים אותו למקור אטרקטיבי לסיוע עבור בני הנוער ביניהם, כאמור, האפשרות לאנונימיות, השפה הכתובה שמקדמת פתיחות וחשיפה והזמינות הגבוהה של העזרה (דניאלס, 2014). בנוסף, הפנייה לתמיכה נעשית מרצון, מתרחשת לרוב מתוך החדר האינטימי של המתבגר, כשעולם המבוגרים אינו בסביבה ואינו מעורב בהחלטה. הרשת מאפשרת למתבגר לבחון זהויות, לשחרר קיטור, לבחון פנטזיות ולהתנסות. אפקט הסרת העכבות המתרחש באינטראקציה הבין-אישית ברשת כולל בתוכו לרוב הסרת בושה, אשמה וחרדה המאפיינות לעיתים מפגש בין-אישי מחוץ לרשת. המתבגר נחשף באופן מוגן יחסית, זוכה באמפתיה מצד "מבוגר אחראי" ונוצרת חוויה חזקה של "נראות", "התפעלות" וקבלה (בן חור וג'ורנו, 2010). נמצא כי שימוש באינטרנט – בפורומים, בלוגים, קבוצות תמיכה וכדומה – מהווה מקור לתמיכה, לסיוע ולקבלת מידע לבני נוער ובפרט לבני נוער בסיכון שמאופיינים לעיתים בקשר רופף עם משפחתם ועם הקהילה (ואזן-סיקרון, לף ובן סימון, 2011). האינטרנט יכול לשמש גם להעצמתם של בני נוער בסיכון דרך יצירת אפשרויות להשמעת קולם ברשת בתחומים מגוונים. כך נמצא למשל שבתכניות שונות בחו"ל, המקנות מיומנויות מחשב ואינטרנט, רכשו בני נוער בסיכון כלים טכנולוגיים שאפשרו להם לשתף אחרים בסיפוריהם ובחיייהם ולתעד את עצמם, כשהתיעוד העצמי והפצתו העלה למודעות בעיות שונות כמו שימוש בסמים, אפליה, דרי רחוב ואלימות (שם).

ממחקרים שונים עולה כי מתבגרים מעדיפים לפנות לסיוע באמצעות הרשת על פני אמצעים אחרים, לדוגמה 25% מקבוצת הגיל של ילדים ונוער עד גיל 17 פנו לסיוע ברשת לעומת 2% ליעוץ טלפוני. העדפה דומה נמצאה בקרב בני 18-25 (ארהרד, 2014). נמצא גם כי מתגברים בעלי רמת רווחה נפשית נמוכה העדיפו פניה לסיוע דרך האינטרנט על פני מקורות סיוע אחרים (גילת, עזר ושגיא, 2011). מנתוני פנייה לער"ן עלה שחלק מהצעירים הפונים לטיפול ולתמיכה מקוונים, לא פנו לפני כן לעזרה פנים אל פנים וטענו כי ללא האפשרות המקוונת לא היו פונים כלל לסיוע. אי לכך, ישנה חשיבות גבוהה לסיוע מקוון דווקא בקרב בני נוער (גילת, 2013). כמו כן, הורגשה עלייה בפניות העוסקות במצוקה רגשית חריפה בעקבות שימוש פוגע ומסכן ברשתות חברתיות (דניאלס, 2014).

אתגרים והמלצות לפעולה

קיימים מגוון אתגרים עמם מתמודדים העוסקים במסוכנות ברשת, מהם נגזרות המלצות יישומיות לקידום התחום. להלן כמה מוקדים מרכזיים שעלו מהספרות ובעיקר מהראיונות עם אנשי מפתח בתחום:

קושי בדיווח על אלימות מקוונת ורתימת בני הנוער לפעולה בנושא

עיקר אסטרטגיות הפעולה של ילדים כשהם חווים פגיעה או הצקה ברשת הן פנייה לעזרת בן משפחה (20%), פנייה למטריד בבקשה שיפסיק (17%), התרחקות מהמטריד (15%) ופנייה לצוות בית הספר (12%). מהשוואה בין אסטרטגיות פעולה אלו לאסטרטגיות בהם נוקטים הילדים כלפי אלימות במרחב הפיזי עולה כי בפגיעה ברשת ישנן פחות אסטרטגיות להתמודדות (רולידר ובוניאל-נסים, 2015). נראה כי ישנו קושי בדיווח על אלימות מקוונת, ומחקרים שונים מראים כי קורבנות ברשת נוטים לדווח פחות על פגיעתם (Heirman & Walrave, 2008 בתוך היימן ואחרים, 2014). בעקבות זאת מתקשים גורמים חינוכיים וטיפוליים לדעת על מקרי האלימות ולהתמודד אתם בהתאם לצורך (היימן ואחרים, 2014; רולידר ובוניאל-נסים, 2015).

בהקשר זה ציינו מספר מרואיינים את הצורך להפוך את העדים לפגיעות באינטרנט לאקטיביים תוך העצמתם והפיכתם לשומרי סף המדווחים על הפגיעות ופועלים כדי להתמודד ולטפל בהן ולא להישאר נוכחים פסיביים. לכך מתקשרת גם התפיסה, שעלתה בחלק מהראיונות, שבני הנוער הם המפתח לפתרון ההתמודדות עם פגיעות וסיכנויות ברשת ויש לרתום אותם לשינוי המצב, תוך הבנת נקודת מבטם כמשמעותית להתמודדות עם הנושא.

מעורבות ההורים

במרבית מקרי הפגיעה ברשת ההורים לא מהווים כתובת עבור הילדים ובני הנוער להתמודדות עם הפגיעה (היימן ואחרים, 2014; רולידר ובוניאל-נסים, 2015; ששון ואחרים, 2012), למרות שתקשורת תומכת בין הורים ומתבגרים נמצאה כקשורה לשביעות רצון גבוהה מהחיים בקרב בני נוער, וככזו שיכולה להוות חסם ולמתן השפעות שליליות של שימוש במדיה הדיגיטלית (Boniel- Nissim et al., 2015). במובן זה, ההורים הם סוכן חינוך משמעותי למקסום ההשפעה החיובית ומזעור ההשפעה השלילית של האינטרנט והשינויים הטכנולוגיים על צעירים (ברק, 2012).

סוגיית מעורבות ההורים נמצאה כמשמעותית גם בראיונות שנערכו – מדברי המרואיינים ניכר שכיום ההורים אינם מעורבים מספיק ואינם לוקחים אחריות על פעילות ילדיהם ברשת ואף אינם מודעים למעשיהם שם, וכפי שעלה גם מהספרות, אינם מהווים כתובת לילדיהם בכל הנוגע לפגיעות ברשת. כמענה לכך מציעים גופים שונים כמו איגוד האינטרנט הישראלי והכפתור האדום סדנאות והרצאות להורים במטרה להנגיש להם מידע ומושגים, ליצור הבנה לגבי פעילות הילדים במרחב הדיגיטלי ואפשרויות לפעולה במקרה של פגיעה, ובצורה זו להפוך אותם לכתובת רלוונטית עבור

ילדיהם ולספק להם כלים בתחום. חשוב לציין שמעורבות ההורים רלוונטית וחיונית למניעה ולמזעור הן תופעות של קורבנות ברשת והן של תוקפנות ברשת.

מחקר שנערך במדינות שונות באירופה ממליץ להורים לתמוך בחקר האינטרנט של ילדיהם מתוך מגמה להעלות למודעות הן את האפשרויות שהאינטרנט מציע והן את הסיכונים; להתמקד בהגברת ההזדמנויות של הילדים להשתתף בפעילויות מהנות ובעלות תוכן חיובי ברשת, בפיתוח מיומנויות להתמודדות ובהפחתת נזקים אפשריים; לקיים באופן שגרתי שיח פתוח עם הילדים לגבי נושאים בעייתיים ומסכנים ברשת וכן להיות ברורים בציפיותיהם ובהצבת חוקים לגבי גלישה והתנהגות ברשת (EU Kids Online Network, 2014). בנוסף, מומלץ להדריך את ההורים בהתמודדות עם השינויים הטכנולוגיים המתרחשים בסביבה, בניפוץ מיתוסים ובהתאמת ההשקפות והתנהגויות לעולם המשתנה (ברק, 2012).

הצורך בהדרכת צוותי חינוך ורווחה וצמצום הפער הדיגיטלי בין בני הנוער לאנשי המקצוע

בדומה לצורך להקניית ידע ולמתן כלים להורים, עולה מהראיונות גם הצורך במתן כלים לגורמים החינוכיים והטיפוליים – לצוותי חינוך בבית הספר, לעובדי רווחה ולעובדים סוציאליים, לעובדי נוער וכדומה. צורך זה עולה בהקשר לעובדי חינוך וטיפול בכלל ועבור אלו העובדים עם בני נוער בסיכון בפרט. בהקשר זה התייחסו מרואיינים שונים לכמה חסרים מרכזיים שבעקבותיהם ניתנו המלצות:

1. **מתן הכשרה וכלים להבנת המתרחש במרחב הווירטואלי** תוך שימת דגש על מתן הכוונה לאנשי המקצוע כיצד לאתר סיכונים ברשת, למשל, דרך שאילת שאלות כמו מה אתה עושה באינטרנט? מי סיפק לך שם את המידע? איפה אתה מחפש מענים ברשת? זאת במטרה לזהות סיכון וגם לאפיין פוטנציאל למתן עזרה דרך הרשת (ראיון עם ד"ר מירן בוניאל-נסים). ויטנברג מצטרף לדברים אלו וטוען כי התערבות ברשת דורשת הכשרה ייעודית, וכן נדרשת הקנייה של אוריינות טכנולוגית ופיתוח תשתית טכנולוגית מספקת בקרב אנשי מקצוע. בנוסף, יש לפתח את האוריינות הדיגיטלית של בני הנוער, לפתח את היכולת להתבוננות ביקורתית, להפעלת שיקול דעת ולהבנה של המרחב המקוון כזירה מסחרית שמופעלים בה אינטרסים שונים (ראיון עם ניר ויטנברג).
2. **צמצום פער דיגיטלי בין הנוער לבין מטפלים** – קיים פער דיגיטלי בין בני הנוער לבין המטפלים ויש צורך לצמצמו. הפער נובע ממגוון סיבות המאפיינות את הקשיים של המטפלים, ביניהן טכנופוביה, קושי הקשור לתפיסה של מהו טיפול, קושי הנובע מחשש מהרחבת תפקיד המטפל ותחום ההתערבות וכן זמן ומשך ההתערבות (ראיון עם גולן גורנו).
3. **מניעה וטיפול על ידי גורמים תוך-מערכתיים** – יש חשיבות לפעולה מתוך מערכת החינוך על ידי צוותים חינוכיים ולא רק על ידי גורמים חיצוניים. זאת לצורך הטמעת נורמות וערכים של

התנהלות נכונה ובטוחה ברשת, חידוד האמפתיה בקרב התלמידים כדבר שבשגרה ומיצוב המורה והיועצת כגורמים בעלי ידע, כלים ויכולת לספק מענה בתחום (ראיון עם ניר ויטנברג).

4. **כיסוי נרחב של שעות הייעוץ וההתערבויות ברשת עבור ילדים ונוער בסיכון** – על מנת להגביר את הזמינות והנגישות של אנשי המקצוע לילדים ולנוער בסיכון יש לפעול להרחבת שעות הייעוץ וההתערבות ברשת, כך שתמיד יהיה מענה מקוון. ניתן לעודד זאת לדוגמה על ידי התאמת המענים לטלפונים חכמים והוזלת חבילות הגלישה (ראיון עם גולן ג'ורנו).

באופן כללי מציינת בוניאל-נסים את החשיבות בדינמיות, בגמישות ובעדכון המבוגרים, העוסקים בנושא ובאים במגע עם נוער, בכל המתרחש ברשת ובהבנת שפתם של בני הנוער ונוער בסיכון בפרט, כיוון שברגע שהם נתפסים כלא מעודכנים, יש קושי ליצור אמון ולהוות גורם רלוונטי אליו יפנה הנער כשיזדקק לסיוע (ראיון עם ד"ר מירן בוניאל-נסים).

עוד עלה מהספרות כי מומלץ לאנשי חינוך ולמוסדות חינוך לקדם שימוש חיובי, בטוח ויעיל בטכנולוגיה באמצעים פדגוגיים ובסביבות למידה שונות; לשלב מודעות לבטיחות ברשת ולמיומנויות דיגיטליות בתכניות הלימודים; להדגיש את הרווח וההזדמנויות המופקים מהשימוש בטכנולוגיה; לספק למורים מיומנויות טכנולוגיות ודיגיטליות, תוך הדגשת הסיכונים וכללי הבטיחות ברשת ולפתח מדיניות כלל בית-ספרית המתייחסת לשימוש חיובי בטכנולוגיה כמו גם לדרכי פעולה ברורות כיצד להתמודד עם בריונות והצקה ברשת (EU Kids Online Network, 2014). בנוסף, יש חשיבות לחינוך ילדים מגיל צעיר לשימוש נכון באינטרנט, כחלק בלתי נפרד מסדר היום ולא רק באירועים מיוחדים, ולכלול טיפוח ערכים התנהגותיים רצויים על פני התמקדות בהפחדה, בהטלת איסורים, בחקיקה ובענישה (ברק, 2012).

יצירת נוכחות חיובית באינטרנט במקומות מועדים לסיכונים

האינטרנט מזמן בקלות יחסית בחירה וחשיפה לאזורים המועדים לסיכון. לשם יצירת אלטרנטיבה עבור בני הנוער בצמתי החלטה אלו, מציעה בוניאל-נסים להשקיע בנוכחות חיובית במקומות ייעודיים לבחירה סיכונית, מתוך הנחה שהאיזון בחשיפה בעת הבחירה עשוי להוביל לבחירה במקומות בעלי השפעה חיובית. ניתן לעשות זאת לדוגמה על ידי פרסומות, באנרים עם הפנייה לפורומים מסוימים, קו חם, אזהרה על הסיכון והפנייה למקום בו תהיה אוזן קשבת, שתילת מידע על מקומות המספקים עזרה כאשר מחפשים דברים סיכוניים ועוד. לשם כך, יש להבין מה מושך את בני הנוער למקומות הסיכוניים, ללמוד על דפים מסוכנים ו"להעתיק" את המאפיינים לתכנים חיוביים על מנת להצליח למשוך את בני הנוער והילדים, ליצור שייכות ולגרום להם להישאר מחוברים לאתרים החיוביים (ראיון עם ד"ר מירן בוניאל-נסים). ג'ורנו מציע הצעה דומה בהקשר ליישוג (reaching out) שיכול להיות פסיבי ולהתבצע למשל דרך פרסום ממומן בפייסבוק או באינסטגרם, כשבאמצעות הקלקה אחת נער המחפש סיוע יוכל לפנות בקלות ולקבל מענה מידי (ראיון עם גולן ג'ורנו). באחד המחקרים שבחן שימוש בקמפיינים נרחבים כדי לקדם ביטחון ורווחה אישית ברשת בקרב בני נוער, עלה כי להצלחת קמפיינים כאלו יש צורך בשיתוף פעולה בין-תחומי

וישנה חשיבות רבה בשילוב בני הנוער בתהליך – בהגדרת הבעיה, המסרים, המטרות והחזון כפי שהם עצמם תופסים אותם. אחד המוקדים שכדאי להתמקד בהם בקמפיין הוא כבוד (Spears et al., 2015b).

אוכלוסיות ייחודיות

יתכן שישנו מחסור במענה לאוכלוסיות ייחודיות, כמו ערבים וחרדים, בכל הנוגע למסוכנות ברשת. גורנו מתייחס לדוגמה לאוכלוסייה הערבית. לטענתו בשל מאפייני הרשת היא מאפשרת לדווח על סודות שאינם ניתנים לדיבור ולחשיפה בקהילה, לשתף ולקבל תמיכה. קיימות אוכלוסיות שיש להם חסם תרבותי או שפתי, כמו האוכלוסייה הערבית, שכיום לא ניתן לה מענה ובדיגיטציה פשוטה ניתן יהיה להנגיש עבורם שירותים באמצעות הרשת. ישנה חשיבות יתרה לכך בתוך חברה שלפחות בחלקים ממנה פנייה אל מערכי ייעוץ, טיפול ותמיכה אינם נתפסים כנורמטיביים (ראיון עם גולן ג'ורנו).

בהקשר לפער המענים לחברה החרדית, מציין ויטנברג כי ישנו מחסור במידע לגבי דפוסי השימוש של בני נוער חרדים באינטרנט. התרחבות הנגישות לרשת, ובגינה חשיפה למידע ולתכנים שונים וחשיפה לסיכונים ולאלימות ברשת, מהווה אתגר בפני אנשי מקצוע חינוכיים וטיפוליים העובדים עם בני נוער חרדים ומצריכים מודעות, הכוונה ורכישת כלים של אנשי מקצוע אלו. נראה כי עבור בני נוער חרדים בסיכון ובנשיירה ממוסדות חינוך, הרשת מהווה משיכה גדולה ומאפשרת ביטוי, גמישות ושחרור ממוסכמות וכללים ולצד זאת, עשויה להוביל לסיכון גבוה וזאת ללא מעורבות של מבוגר משמעותי (ראיון עם ניר ויטנברג). מדברים אלו עולה כי יש מקום לפתח מענים תלויי תרבות למגוון אוכלוסיות.

היעדר מידע ותכניות העוסקים באופן ממוקד בבני נוער בסיכון

מהראיונות שנערכו עלה כי קיים מחסור במידע מחקרי ממוקד על בני נוער בסיכון בהקשר למסוכנות ברשת, בשל זאת כדאי לשקול לערוך מחקרים בנושא על אוכלוסייה זו, למשל באמצעות תצפיות משתתפות וירטואליות. עוד עלה כי לא ידוע כיום על תכניות פעולה מערכתיות המתמקדות במניעה ובהתמודדות של נוער בסיכון בכל הקשור למסוכנות ברשת ולגלישה בטוחה.

לטענת המרואיינים, הרשת משקפת במובנים רבים את המתרחש במציאות, אך חלקם מציינים כי מאפיינים שונים של הרשת – אנונימיות, זמינות, הסרת עכבות, אפשרות לאמץ זהות אחרת, חוסר הבנה של ההשלכות של פעילויות שונות ברשת, תפוצה רחבה, אפשרות לבחון פנטזיות, לשחרר קיטור ולהעז – מעודדים סיכונים ועשויים לדרדר למצבי סיכון ביתר קלות, לעיתים תוך הקצנת המתרחש במרחב הפיזי. גיל ההתבגרות הוא גם כך תקופה בעלת מאפיינים סיכוניים עבור בני הנוער – תקופה של התנסויות, בדיקת גבולות, תפיסת מציאות לא תואמת ובוודאי עבור בני נוער בסיכון שאין להם בהכרח תמיכה בבית או בבית הספר.

בהקשר זה של מחסור במענים לנוער בסיכון עולה נושא היישו (Reaching out). בעמותת עלם, ובתוכה Yelem (מערך הייעוץ והתמיכה הנפשית וזרוע ההתערבות של עמותת עלם ברשת האינטרנט), סבורים כי יש לפתח זרוע יישוג משמעותית שתיתן מענה למצוקות ולקשיים של בני נוער ושתוכל לצמצם את פער השירות למתבגרים. הרעיון הוא לפתח צי נידות וירטואלי לצורך זיהוי אותות מצוקה של משתמשים ברשת באמצעים טכנולוגיים מתקדמים שיוביל להתערבויות טיפוליות, אך כיום ישנו מחסור במשאבים לפיתוח תחום זה (ראיון עם גולן ג'ורנו). פעילות אחרת של יישוג מקוון מתקיימת במסגרת פעילותה של "סיירת סה"ר", הפועלת תחת עמותת סה"ר, לאיתור גולשים במצוקה, ובעיקר כאלו המצויים במשבר אובדני. הסיירת קמה במטרה לתת מענה גם לאנשים שלא פונים מיוזמתם לעזרה. באמצעות צוות מתנדבים שעוברים הכשרה ומקבלים ליווי, מאתרים גולשים במצוקה תוך שימוש בתכנה המזהה תכנים אובדניים והודעות חירום באתרי אינטרנט וברשתות החברתיות, ומציעים להם להיעזר באפיקי התמיכה האינטרנטיים של סה"ר ושל ארגונים נוספים הפועלים לסיוע ברשת (ראיון עם ניר ויטנברג וחומרי רקע שהועברו בנוגע לסה"ר). עוד בנושא חשיבות היישוג ברשת עולה כי הרשת היא זירה בה בני הנוער שוהים זמן ניכר ולכן היא מקום נוסף ליצירת קשר עמם, ובשל מאפייניה היא מאפשרת חשיפה גבוהה בקרב צעירים ותקשורת ישירה מולם (ראיון עם ניר ויטנברג).

האחריות לטיפול בנושא ושיתופי פעולה בין גורמים שונים

בכמה מהראיונות עלתה סוגיית גבולות התפקיד והסמכות של המערכת, ובפרט של מערכת החינוך, בתי הספר והמורים בכל הנוגע למניעה ולטיפול בריונות ברשת. ויטנברג לדוגמה טען כי יש בלבול וחוסר ודאות לגבי תפקידו של בית הספר בכל הנוגע למסוכנות ברשת וכן לגבי תפקידם של המורים וגבולות הסמכות שלהם באשר למה שקורה לתלמידיהם ברשת (ראיון עם ניר ויטנברג). ממד נוסף אליו מתייחסת הילינגר הוא מחסור בסמכויות לטיפול במקרים של בריונות ברשת בקרב משרד החינוך ובפרט סמכויות ענישה (ראיון עם אורנה הילינגר).

לאור מגוון הגופים הפועלים בתחום, עלתה מקרב חלק מהמראיינים החשיבות בחיזוק הגופים הפועלים כבר בשטח, העלאת המודעות לנושא ויצירת חשיפה רחבה יותר למענים הקיימים. לצד זאת, ולצורך חלוקת עבודה ומתן מענה הוליסטי ואחיד לתופעה של בריונות ברשת, מצביעים חלק מהמראיינים על צורך ביצירת **שיתופי פעולה** בין הגופים השונים העוסקים בתחום. בהקשר זה ראוי לציין שכבר כיום מתקיים שיתוף פעולה בין הגופים השונים, קיימת ועדה משרדית ובין משרדית שיזם משרד החינוך ובנוסף, בעקבות החלטת ממשלה, הוקם מערך מאו"ר שיהיה אמון על טיפול בנושא, כפי שמפורט בהרחבה על גופים אלו בפרק העוסק בגופים ובתכניות הפועלים בתחום.

מחקרים שונים שנערכו ברחבי העולם מצביעים גם כן על החשיבות בהתוויית מדיניות בנושא וביצירת שיתופי פעולה בין גופים שונים, ביניהם גופים ממשלתיים, מערכת החינוך ואנשי חינוך, אנשי טיפול ושירותי הבריאות, הורים, נציגים מהתעשייה ומהעולם העסקי, נציגי עמותות והחברה האזרחית ורשויות האכיפה (EU Kids Online Network, 2014; OECD, 2012; Spears et al.,).

יש הטוענים כי קיימת חשיבות רבה לשתף גם את בני הנוער והצעירים עצמם ביוזמות המשותפות ובקבלת ההחלטות (EU Kids Online Network, 2014). עוד מומלץ לממשלה להסדיר חקיקה להתמודדות עם הטרדות והתעללות ברשת, לקדם תוכן חיובי, ולעודד מפתחי תוכן לפיתוח תכנים חיוביים המותאמים לצרכיהם של קבוצות גיל שונות (שם). דוח של ה-OECD מציע כי על כל בעלי התפקידים לחלוק אחריות כדי לקדם מדיניות בנושא. ככלל נדרשת מדיניות שתתייחס הן להפחתת סיכונים עבור ילדים ברשת וליצירת אינטרנט בטוח והן לתמיכה ולהעצמה של הורים וילדים בצמצום סיכונים ברשת ובאימוץ תרבות שימוש בטוחה ואחראית ברשת. עוד נטען כי על המדיניות להיות מותאמת גיל ולהיות ניטרלית מבחינת סוג הטכנולוגיה על מנת להיות ברת קיימא בעולם טכנולוגי דינמי ומשתנה (OECD, 2012).

גופים הנותנים מענה בתחום המסוכנות ברשת

עמותות למניעה ולהתמודדות עם בריונות ברשת

❖ **עמותת הכפתור האדום** הוקמה לפני כשלוש וחצי שנים במטרה לסייע לילדים ובני נוער להתמודד עם פגיעה ברשת, ולמעשה לתת מענה לחוסר האונים שחווים ילדים ובני נוער בעת פגיעה ברשת כשהם חשים שאין להם למי ולכן לפנות. הארגון מבוסס בעיקר על מתנדבים (כ-75) ושלושה עובדים.

בכפתור האדום פיתחו **אפליקציה ותוסף לדפדפן המאפשרים דיווח מיידי ואנונימי על תכנים פוגעניים** ברשת ממגוון מקורות (פייסבוק, טוויטר, אינסטגרם, יוטיוב, פרומים וכו'). ניתן לדווח גם על תכנים פוגעניים בוטסאפ למשל, אך הטיפול מורכב יותר, כיוון שלא ניתן להסיר תכנים ולכן פונים ליחידת הסייבר של המשטרה שפועלת כשמדובר בפגיעה פלילית ומנסים לאתר את הנפגע ולהציע סיוע.

העמותה מקבלת עשרות פניות ביום. **הפניות מתרבות עם השנים** – גם בשל מודעות גדולה יותר לארגון וגם בגין נגישות לטכנולוגיה ושימוש במכשירים ניידים בגילאים צעירים יותר.

הפניות בנוגע לתכנים פוגעניים ברשת הן מגוונות – פניות מילדים שפתחו נגדם קבוצות שנאה, חרמות, איומים, הפצת תמונות מיניות, מצוקה, אובדנות.

העמותה פועלת **בשיתוף פעולה עם גורמים רבים**: עמותת גומא אליה מפנים צעירים להמשך ליווי וטיפול, ערן, עלם, סהר, יחידת הסייבר של המשטרה, עיר ללא אלימות, הרשות למלחמה בסמים ומצילה. העמותה נמצאת **במסלול הירוק של משרד החינוך** ותכני העמותה אושרו דרך שפ"י. בנוסף, העמותה בקשר עם פייסבוק, טוויטר, יוטיוב וכדומה ופועלים דרך צוותי הביטחון שלהם ישירות להסרת תכנים.

כיום ישנו מערך **מותאם גם למגזר הדתי** וכעת מתרגמים את התכנים גם **לערבית**.

הכפתור האדום מציעים מענים בכמה מישורים:

○ **הסרת תכנים פוגעניים** ברשת בעקבות פניות (פוסטים, תמונות, סרטונים, קבוצות שנאה וכן הלאה).

○ **מערכת הסורקת ומזהה תכנים פוגעניים** ברשת והסרתם עוד לפני קבלת דיווח.

○ **ליווי של בני הנוער שנפגעו**. הארגון אינו מספק תמיכה טיפולית, אך במידת הצורך דואג להעביר את הטיפול לארגונים שונים רלוונטיים ונשאר במעקב אחר הצעירים.

○ **איתור בני נוער וילדים שנפגעו ברשת**, פנייה אליהם והצעת סיוע.

- הפעלת **נוהל חירום כאשר מדובר בזיהוי של מקרה אובדנות** מידי תוך שיתוף פעולה עם יחידת הסייבר של המשטרה וההורים (כך העמותה מצילה חיים כפעם בחודש).
 - **הדרכות בבתי ספר לתלמידים** הכוללות שיח על בריונות ברשת והבנה מה זה. המסרים העיקריים הם הזדהות עם הנפגע והנעת הרוב לפעולה נגד הבריונות ברשת.
 - **הקמת סיירות בני נוער** – תלמידים שמקבלים הכשרה על הכלים והטכנולוגיה של הכפתור האדום כדי שיוכלו בעצמם להסיר תכנים ולפעול במסגרת העמותה.
 - **הדרכות של אנשי חינוך, מורים, מדריכי נוער ולרשויות מקומיות.**
 - **הדרכות להורים** – הסברים על מושגי היסוד ברשת על מנת שיבינו את השיח של הילדים, שיוכלו להבין את הבעיה ולהוות כתובת רלוונטית.
- (ראיון עם יונתן דוכן, מנכ"ל הכפתור האדום).

❖ **איגוד האינטרנט הישראלי, המרכז לאינטרנט בטוח** – בשנת 2012 הוחלט באיגוד האינטרנט הישראלי על הקמת המרכז לאינטרנט בטוח לטיפול במקרים של שימוש לרעה שנעשה ברשת. זאת מתוך רצון לתת מענה לסכנות הקיימות ברשת, לפשיעה ולבריונות. כמחצית מהפניות הן לגבי פגיעת מבוגרים וכמחציתן לגבי פגיעה של בני נוער וילדים שמתבצעות על ידי הנערים עצמם או על ידי הוריהם. אחת מהתופעות השכיחות לגביה פונים היא התחזות (למשל פתיחת חשבונות פייסבוק או אינסטגרם המתחזים לאדם אחר במטרה לפגוע בו). תופעות שכיחות נוספות הן קבוצות שנאה, הרלוונטיות בעיקר לבני הנוער וחרמות והדרה של אדם מסוים מקבוצות, דבר השכיח גם כן בקרב בני נוער יותר מאשר בקרב מבוגרים.

המרכז מציע מספר מענים :

- **קו חם** – המרכז מפעיל קו חם הפעיל 24/7 עם מענה אנושי אליו פונים מבוגרים ובני נוער שנפגעו ברשת. ניתן לפנות במגוון דרכים – בטלפון, במייל, באתר ובווטסאפ. המרכז מקבל 200-300 פניות בחודש ובעת הצורך מנתב את הנפגעים להמשך סיוע בקרב גופים רלוונטיים.
- **דיווח ודאגה להסרת תכנים פוגעניים מהרשת** דרך פנייה לגופים עצמם או הנחייה של הפונים כיצד לדווח על תכנים פוגעניים.
- **ליווי צעירים נפגעים** – דאגה למעורבות של מבוגר אחראי מסביבת הילד או הנער הנפגע.
- **פעילויות מניעה והסברה** - הרצאות להורים, בתי ספר, צוותים חינוכיים, עו"סים, קציני מבחן לנוער וכדומה (כ-1000 מבוגרים בחודש). בהרצאות מסופר היכן הילדים נמצאים, התנהגות המבוגרים והצעירים, שיח על אחריות המבוגרים גם במניעת פגיעה וטיפול וגם אחריות שלא יהפכו לפוגעים.

○ **קידום עירוני של הנושא.** למשל תכנית בפתח תקווה להעלאת המודעות המשלבת פעילות של הורים וילדים.

○ **קמפיין להעלאת המודעות** לפגיעות ברשת והשלכותיהן.

המרכז עובד בשיתוף פעולה עם גופים נוספים כמו רשתות חברתיות ופורטלים ועם משרדים ממשלתיים ביניהם משרד החינוך, התקשורת והמשפטים (ראיון עם אורנה הילינגר).

❖ **עמותת מצמיחים** פועלת מזה כעשר שנים, בכיתות ד' עד יב' ברחבי הארץ, הן במגזר היהודי והן במגזר הערבי, במטרה להפחית אלימות בבתי הספר ולהפכם למקום בטוח ונעים יותר לתלמידים בהם יחוו שייכות, ערך עצמי ואכפתיות. העמותה מקיימת סדנאות להעשרת מחנכים ותלמידים בכלים להפחתת אלימות מילולית, אלימות ברשתות חברתיות ועוד. למשל, מתקיימות סדנאות אלימות וירטואלית לתלמידים בהן מעודדים אותם לשתף בחוויותיהם מהעולם הווירטואלי ומנסים לייצר שיח רגשי על סוגי האלימות ברשת ועל דרכי התמודדות עם אלימות וירטואלית. ישנן הרצאות להורים בנושא האלימות ברשת תוך סקירה של המצב בארץ ובעולם ובהן מציעים כללים, נורמות ודרכי התמודדות שיאפשרו שמירה על רווחת הילדים הגולשים ברשת (אתר מצמיחים, 2016).

❖ **עמותת אשנב (אנשים למען שימוש נכון באינטרנט)** החלה לפעול בשנת 2000 במטרה להעלות את המודעות להשפעות חברתיות וערכיות (חיוביות ושליליות) של שימוש באינטרנט ובמטרה לקדם שימוש נכון וחיובי ברשת. העמותה מבקשת לסייע ביצירת קהילת אינטרנט אחראית שתפעל בהתאם לערכי היסוד הבאים: פרטיות, חופש הביטוי, אמינות, ביטחון ואבטחת מידע, איכות ומקצועיות, אחריות ונימוס. העמותה מנהלת אתר אינטרנט, "קו לאשנב" שנועד להעניק תמיכה לאנשים שנפגעו ברשת ובנוסף, היא מקיימת הדרכות לילדים ולהורים (אתר אשנב, 2016).

עמותות לסיוע ולטיפול באמצעות הרשת לבני נוער בסיכון ולאנשים החווים מצוקה

❖ **Yelem** – משנת 2004 עמותת עלם מפעילה אתר המספק מידע, ייעוץ ותמיכה נפשית לנוער ולצעירים בגילאי 12 עד 21. כיום מאפשר האתר לבני נוער לקבל תמיכה באופן אנונימי באמצעים שונים כמו חדרי ייעוץ וירטואליים, פורומים, סיוע אישי אחד על אחד, דפי מידע, צ'אט, פייסבוק, אינסטגרם ומיילים.

הטיפול ברשת מאפשר תקשורת חופשית יותר, הדיווח העצמי של בני הנוער על המצוקות שלהם ברשת הוא אותנטי ואינטרוספקטיבי, דבר הדורש בדרך כלל משאבים רבים בטיפול פנים מול פנים. כמחצית (48%) מההתערבויות בשנה האחרונה היו התערבויות חוזרות, כלומר, נעשתה התערבות של יותר משני מפגשים. נושאי הפנייה המרכזיים בגינן פנו באתר ב-2014 הם מצוקות

נפשיות (דיכאון, חרדה, בעיות אכילה, אובדנות וכדומה), בעיות פסיכיאטריות, קשיים חברתיים ואלימות מינית.

אתר Yelem פועל כחלק ממערך שלם ומגוון של שירותים שעמותת עלם מפעילה, וחלק ניכר מההתערבויות שנעשות במסגרתו ממשיכות להתערבויות המשך לא במסגרת הרשת. ישנו גם שיתוף פעולה עם גופים נוספים. כך למשל פותחה מערכת טכנולוגית המיועדת לניטור אותות מצוקה וסיכון של בני נוער ברשת ונעשות פעולות התערבות גם באמצעות רשתות חברתיות. ישנו שיתוף פעולה של עלם עם "הכפתור האדום" – המאפשר לגולשים לדווח באופן אנונימי על אלימות ופגיעות ברשת.

חלק מרכזי מעבודתה של עלם מתמקד ביישוג (reaching out) – הגעה אל אזורי הפעילות של בני הנוער, ללא צורך בהגעה מיוזמתם לקליניקות או למרחבי היעוץ. כיום אין ברשותם מספיק משאבים לעבודת היישוג ברשת אותו הם מעוניינים לפתח (אתר Yelem, 2016; ראיון עם גולן ג'ורנו).

❖ **עמותת סהר (סיוע והקשבה ברשת)** – מסייעת ותומכת באנשים במצוקה נפשית קשה, בעלי מחשבות וכוונות אובדניות וכן מסייעת לאנשים המכירים מישהו בעל כוונות אובדניות. העמותה מציעה סיוע נפשי דרך צ'אט אישי, דרך המייל ובאמצעות פורומים שונים. כחלק מפעילותה העמותה מפעילה את "סיירת סהר" הפועלת באמצעות מתנדבים שעברו הכשרה ומקבלים ליווי. המתנדבים משוטטים ברשת ונעזרים בתכנה ייעודית לאיתור סימני מצוקה ותכנים אובדניים אצל גולשים ובפרט בקרב בני נוער ומציעים להם תמיכה ראשונית, סיוע באמצעות השירותים שמציעה סה"ר או הפנייה לגופי סיוע אחרים הפועלים ברשת. מתנדבי הסיירת הגיבו למעל 8000 אותות מצוקה ותכנים המעידים על סיכון גבוה מאז הקמת הסיירת ב-2008 (אתר סהר, 2016; ראיון עם ניר ויטנברג וחומרי רקע שהועברו בנוגע לסה"ר).

❖ **עמותת ער"ן** – העמותה הוקמה ב-1971 במטרה להעניק עזרה ראשונה נפשית בטלפון וכיום היא מעניקה סיוע גם באמצעות האינטרנט. מתנדבי העמותה עוברים הכשרה ומאיישים את 12 המוקדים הפעילים ברחבי הארץ בכל יום בשנה, 24 שעות ביממה. לעמותה פונים אנשים בעקבות משבר, בדידות, מחשבות אובדניות ומצוקות נפשיות אחרות. ישנו קו ייעודי לילדים ולבני נוער אליו פונים במגוון בעיות כמו בעיות במשפחה ובין חברים, דחיה חברתית והתעללות מינית, גופנית ונפשית. כיום מפעילה העמותה גם מערך תמיכה דיגיטלי וניתן לפנות לקבלת תמיכה ומידע דרך צ'אט אישי, פורום, דואר אלקטרוני והודעות SMS (אתר ער"ן, 2016).

שיתופי פעולה – ועדות ויוזמות להתמודדות עם אלימות ופשיעה ברשת במגזר הציבורי ושותפויות בין המגזר הציבורי, המגזר השלישי והמגזר העסקי

❖ **מערך מאו"ר** – בהחלטת ממשלה מינואר 2016 הוחלט על הקמת מערך למניעת אלימות ופשעה נגד ילדים ובני נוער ברשת (מאו"ר). מטרות המערך הן אכיפת עבירות ברשת כנגד קטינים, צמצום של תופעות אלימות ופשעה ברשת במיוחד כנגד ילדים ובני נוער ויצירת סביבה וירטואלית בטוחה, הגברת מודעות לגלישה בטוחה, יצירת כתובת אחידה לפניות הציבור ולמענה עליהן, הגברת ההרתעה כלפי ביצוע עבירות, העלאת המודעות לנושא והגברת האמון בציבור.

המערך יפעל תחת המשרד לביטחון פנים וישתתפו בו נציגים ממשרד החינוך, משרד הרווחה, משרד המשפטים והמשטרה כשבועדת ההיגוי ישתתפו נציגים ממשרדי ממשלה נוספים.

כחלק מפעילותו של מערך מאו"ר יופעל מערך מניעה והסברה, תופעל יחידה משטרתית ייחודית שתפעל לניטור, לצמצום, לאכיפה ולמניעה של פשיעה כנגד קטינים ברשת ויופעל קו חם ואתר אינטרנט בו ניתן יהיה לדווח על פגיעות ברשת בלחיצת כפתור (משרד ראש הממשלה, 2016).

❖ **משרד החינוך** – במטרה ליישם את מדיניות המשרד בנושא קידום אורח חיים מיטבי במרחב הווירטואלי, מפעיל משרד החינוך שתי וועדות היגוי:

○ **הוועדה המשרדית לגלישה בטוחה** היא ועדת היגוי פנים משרדית המתקיימת בהובלת שפ"י (השירות הפסיכולוגי הייעוצי), שמטרתה להתוות ולהטמיע מדיניות בתחום הגלישה הבטוחה ברשת ולקדם שיתופי פעולה עם גורמים נוספים. בוועדה משתתפים נציגי אגפי המשרד השונים – המנהל למדע וטכנולוגיה, מנהל חברה ונוער, היחידה לזכויות התלמיד, המנהל ההתיישבותי, אגפי הגיל, החינוך המיוחד, חינוך ממלכתי דתי, המזכירות הפדגוגית, המגזר הערבי והחינוך הבלתי פורמלי.

○ **ועדת ההיגוי הבין משרדית לגלישה בטוחה ברשת** היא ועדה בהובלת אגף תקשוב, טכנולוגיה ומערכות מידע במשרד החינוך אשר מתבססת על מדיניות משרד החינוך, אך מקדמת שיתופי פעולה עם גורמים נוספים, ביניהם: המשטרה, הסנגוריה הציבורית לנוער, המשרד לביטחון פנים, משרד התקשורת, משרד המשפטים, משרד הרווחה, צה"ל, חברות מסחריות כמו מיקרוסופט, גוגל, ואינטל, עמותות כמו אשנ"ב, איגוד האינטרנט הישראלי, הכפתור האדום ומכון אדלר, מועצות הנוער וארגון ההורים הארצי.

הוועדות פועלות במהלך השנה בהתאם לחוזרי מנכ"ל בכדי לקדם אקלים בטוח, התמודדות יעילה עם אירועי אלימות ושמירה על אתיקה ומוגנות ברשת וכדי לקדם זאת מתקיימת עבודה מול צוותי חינוך, תלמידים והורים. הוועדות מקדמות בין השאר את יתכנית ההתערבות לגלישה בטוחה' שמטרתה לקדם התנהלות ראויה ברשת. התכנית מיושמת לאורך השנה בבתי הספר במסגרת של סדנאות למורים ולתלמידים בנושא גלישה בטוחה, תכנון מיזמים לקידום גלישה בטוחה בשיתוף התלמידים, הרצאות, מפגשים מקוונים ועוד. התכנית מגיעה לשיאה מדי שנה ב'שבוע הלאומי לגלישה בטוחה' שמהווה חלק מתהליך חינוכי שחווים התלמידים כל השנה.

שבוע זה מאפשר שיתופי פעולה בין יחידות משרד החינוך וגופים חיצוניים במטרה לקדם בטחון ברשת ולהקנות נורמות לגלישה מיטבית תוך העצמה ופיתוח אחריות אישית וחברתית אצל התלמידים.

משרד החינוך פיתח גם את תכנית ההתערבות "חיים ברשת" לכישורי חיים במטרה לקדם התנהלות מיטבית ברשת וגם להתמודד עם מצבים של פגיעה והתנהגויות חריגות. לפי תכנית זו בכל מוסד חינוכי יוקם צוות "חיים ברשת" שיקדם התנהגות נכונה באינטרנט וינחיל כחלק מהתרבות הבית ספרית ערכים ונורמות בנושא (משרד החינוך, 2011; משרד החינוך – הוועדה לגלישה בטוחה ברשת, 2015).

❖ **עיר ללא אלימות** – תכנית 'עיר ללא אלימות' פועלת תחת המשרד לביטחון פנים והיא מהווה מודל עבודה להתמודדות עם תופעת האלימות בחברה הישראלית (אלימות במשפחה, אלימות בכבישים, אלימות בקרב מתבגרים ועוד) באופן רב-מערכתי המתייחסת לרשות המקומית כיחידת השינוי ומחזקת את יכולותיה למנוע ולצמצם את היקפי התופעה. היא מתבצעת בו זמנית בתחומי האכיפה, החינוך, הרווחה, הפנאי והקהילה. מטח התכנית מלווה את היישובים החל משלב מיפוי הצרכים ברשויות, הקמת המנגנונים היישוביים, ובהמשך - יישום התכניות והערכתן. מטרת התכנית הן צמצום האלימות והפגיעה, הגברת תחושת הביטחון של התושב והגברת היכולת של יישובים להתמודד עם אלימות ופגיעה.

כחלק מפעילותה פועלת 'עיר ללא אלימות' לקידום המודעות לתופעת הבריונות ברשת ולקידום גלישה בטוחה ברשת בשיתוף עם המשרד לביטחון פנים, משטרת ישראל, משרד החינוך ואיגוד האינטרנט הישראלי. זאת כדי לגבש ימי הסברה והדרכה משותפים לכל קהלי היעד הרלוונטיים - הורים, מורים, צוותי חינוך וילדים. בחלק ניכר מהיישובים הנכללים בתכנית מתקיימות פעולות להכשרת אנשי קהילה, הורים, מתנדבים ומדריכים לזיהוי והתמודדות עם התופעה. בנוסף הגדירה התכנית כחלק מפעולותיה קיום של דיון יישובי בתופעת האלימות ברשת ואת ציון שבוע המאבק בתופעה (אתר עיר ללא אלימות, 2016).

רשימת מקורות

- איגוד האינטרנט הישראלי (2015). **סקר קיץ – בני נוער** : <http://data.isoc.org.il/data/580>.
- ארהרד, ר' (2014). **ייעוץ חינוכי: מקצוע מחפש זהות**. תל אביב: מכון מופ"ת.
- אתר אשנ"ב (2016). אוחזר ב-19 באפריל 2016 מתוך : <http://eshnav.org.il>.
- אתר מצמיחים (2016). אוחזר ב-19 באפריל 2016 מתוך : <http://www.matzmichim.org.il>.
- אתר סהר (2016). אוחזר ב-19 באפריל 2016 מתוך : <http://www.sahar.org.il>.
- אתר עיר ללא אלימות (2016). אוחזר ב-5 ביוני 2016 מתוך : <http://www.cwv.gov.il>.
- אתר ער"ן (2016). אוחזר ב-16 במאי 2016 מתוך : <http://www.eran.org.il>.
- אתר Yelem (2016). אוחזר ב-19 באפריל 2016 מתוך : <http://www.yelem.org.il>.
- בוכניק, ד' (2008). התמכרות לאינטרנט בקרב בני נוער בישראל. **מידעת** 4, 20-34.
- בוניאל-נסים, מ' (2013). **מאפייני התקשורת באינטרנט**. שפיני"ט – אתר השירות הפסיכולוגי ייעוצי : <http://cms.education.gov.il/EducationCMS/Units/Shefi/KishureiChaim/media/MeafyrneiTikshoret.htm>
- בוניאל-נסים, מ' (2015). קהילת פרו-אנה: הצורך לתפוס מקום. בתוך: א. לב-און (עורך), **קהילות מקוונות בישראל**. תל אביב: רסלינג.
- בן חור, ע' וג'ורנו, ג' (2010). מצמצמים את פער השירות למתבגרים - ייעוץ ותמיכה נפשית למתבגרים ברשת האינטרנט - Yelem כמקרה מייצג. **עט השדה**, 5, 43-48.
- ברק, ע' (2012). תפסיקו לפחד – תתחילו לחנך. **אודיסאה**, 16, 54-61.
- גולדשמידט, ר' (2014). **אלימות מקוונת בקרב בני נוער**. ירושלים: מרכז המחקר והמידע של הכנסת.
- גילת, י' (2013). **"רק באינטרנט אני יכולה לשתף במה שעובר עלי"**: סיוע נפשי בסביבה מקוונת. תל אביב: מכון מופ"ת.
- גילת, י', עזר, ח' ושגיא ר' (2011). חיפוש עזרה בקרב מתבגרים: עמדותיהם כלפי פנייה למקורות מקוונים ומסורתיים. **מגמות**, מז(3-4), 616-640.

דניאלס, ש' (2014). אפשר גם אחרת - האינטרנט כערוץ סיוע נפשי. **נקודת מפגש**, 7, 37-38.

היימן, ט', אולניק שמש, ד' ועדן, ס' (2014). **אלימות ופגיעות ברשת האינטרנט: מאפיינים, דפוסים, גורמי סיכון וגורמים מגנים בקרב ילדים ובני נוער**. האוניברסיטה הפתוחה ואוניברסיטת בר אילן.

ואזן-סיקרין, ל', לפ, י' ובן סימון, ב' (2011). **האינטרנט – דפוסי שימוש, הזדמנויות וסיכונים בקרב ילדים ובני נוער במצבי סיכון או עם צרכים מיוחדים**. ירושלים: מאיירס-ג'וינט-מכון ברוקדייל.

ועדת המשנה למאבק בסחר בנשים ובזנות (2016). **דיון בוועדת המשנה למאבק בסחר בנשים ובזנות בנושא הזנות בזירת האינטרנט – דרכי התמודדות ופעולה**, 24 במאי 2016.

לב-ויזל, ר' (2004). חיזוק תחושת יכולת בקרב מתבגרים בסיכון- מחקר פעולה. **מקבץ**, 9(1), 25-46.

להב, ח' (2000). "נוער בסיכון" – התופעה בפרספקטיבה. **מניתוק לשילוב**, 10, 8-16.

המכון לטובת הילד (2016). **סקר בריונות במדיה החברתית**.

מכון שריד (2015). **תוצאות סקר שימוש בטלפון חכם בקרב ילדים**:
http://data.isoc.org.il/sites/default/files/sarid_institute_january_2015_kid_cellphone_survey.pdf.

מנור-מולדון, א' ורומי, ש' (2009). האינטרנט כמשאב לעבודה עם בני נוער בסיכון: עמדות של נוער בסיכון ונוער נורמטיבי כלפי השימוש באינטרנט. **מפגש לעבודה חינוכית סוציאלית** (29), 170-143.

משרד החינוך (2011). **אתיקה ומוגנות ברשת**. חוזר מנכ"ל תשעב/4(א), ה' בכסלו התשע"ב, 01 בדצמבר 2011.

משרד החינוך – הוועדה לגלישה בטוחה ברשת (2015). **מובילים יוזמה לגלישה בטוחה – השבוע הלאומי לגלישה בטוחה ברשת**. ירושלים: משרד החינוך – הוועדה לגלישה בטוחה ברשת.

משרד ראש הממשלה (2016). **הקמת מערך למניעת אלימות ופשעה נגד ילדים ובני נוער ברשת (מערכת מאו"ר)**. החלטת ממשלה 1006 מיום 17 בינואר 2016.

נגר, ג' (2016). **סקר בנושא: תופעת השיימינג בקרב בני הנוער בישראל**. ירושלים: מחלקת מחקר – המשרד לביטחון פנים.

רולידר, ע' ובוניאל-נסים, מ' (2015). **בריונות בביה"ס ובמרחב הווירטואלי בקרב ילדים: דוח ממצאים**.

הרשות הארצית למדידה והערכה (2016). **ניטור רמת האלימות בבתי-הספר על-פי דיווחי תלמידים: נתונים מתוך סקרי ניטור אלימות תשע"ה, תשע"ג, תשע"א, תשס"ט**. רמת גן: הרשות הארצית למדידה והערכה.

ששון, ח', ארז, ר' ואלגלי, צ' (2012). **תפיסות ועמדות כלפי התנהגויות סיכון ברשת האינטרנט בקרב ילדים ומתבגרים**. חולון: האגף לתכנון אסטרטגי, מידע, מחקר והערכה בעיריית חולון.

- Amichai-Hamburger, Y., & Furnham, A. (2007). The positive net. *Computers in Human Behavior*, 23(2), 1033-1045.
- Amichai-Hamburger, Y., Brunstein Klomek, A., Friedman, D., Zuckerman, O., & Shani-Sherman, T. (2014). The future of online therapy. *Computers in Human Behavior*, 41, 288-294.
- Amichai-Hamburger, Y., & McKenna, K. Y. A. (2006). The contact hypothesis reconsidered: Interacting via the Internet. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 11(3), 825-843.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M. & Shapira, N. (2008). A Comprehensive review and a meta-analysis of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2-4), 109-160.
- Belenko, S., Dugosh, K. L., Lynch, K., Mericle, A. A., Pich, M., & Forman, R. F. (2009). Online illegal drug use information: An exploratory analysis of drug-related website viewing by adolescents. *Journal of Health Communication*, 14, 612-630.
- Boniel-Nissim, M., Tabak, I., Mazur, J., Borraccino, A., Brooks, F., Gommans, R., Sluijs, W., & Zsiros, E. (2015). Supportive communication with parents moderates the negative effects of electronic media use on life satisfaction during adolescence. *International Journal of Public Health*, 60(2), 189-198.
- Brewer, G., & Kerslake, j. (2015). Cyberbullying, self-esteem, empathy and loneliness. *Computers in Human Behavior*, 48, 255-260.
- Cash, H., Rae, C. D., Steel, A. H., & Winkler, A. (2012). Internet addiction: A brief summary of research and practice. *Current psychiatry reviews*, 8(4), 292-298.
- Cheng, C., & Li, A. Y. L. (2014). Internet addiction prevalence and quality of (real) life: a meta-analysis of 31 nations across seven world regions. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17(12), 755-760.

- Cross, D., Lester, L., & Barnes, A. (2015). A longitudinal study of the social and emotional predictors and consequences of cyber and traditional bullying victimisation. *International Journal of Public Health*, 60(2), 207-217.
- EU Kids Online Network (2014). *EU Kids Online: Findings, Methods, Recommendation*: <https://lsedesignunit.com/EUKidsOnline/index.html?r=64>.
- Kuss, D. J., van Rooij, A. J., Shorter, G. W., Griffiths, M. D., & van de Mheen, D. (2013). Internet addiction in adolescents: Prevalence and risk factors. *Computers in Human Behavior*, 29, 1987-1996.
- Lapidot-Lefler, N., & Barak, A. (2012). Effects of anonymity, invisibility, and lack of eye-contact on toxic online disinhibition. *Computers in human behavior*, 28(2), 434-443.
- Mars, B., Heron, J., Biddle, L., Donovan, J. L., Holley, R., Piper, M., Potokar, J. m Wyllie, C., & Gunnell, D. (2015). Exposure to, and searching for, information about suicide and self-harm on the Internet: Prevalence and predictors in a population based cohort of young adults. *Journal of Affective Disorders*, 185, 239-245.
- OECD (2012). *The protection of children online: recommendation of the OECD council. Report on risks faced by children online and policies to protect them*: https://www.oecd.org/sti/ieconomy/childrenonline_with_cover.pdf
- Sakarya, D., Gunes, C., & Sakarya, A. (2013). Googling suicide: evaluation of websites according to the content associated with suicide. *Turkish Journal of Psychiatry*, 37-40.
- Spears, B. A., Taddeo, C. M., Daly, A. L., Stretton, A., & Karklins, L. T. (2015a). Cyberbullying, help-seeking and mental health in young Australians: implications for public health. *International journal of public health*, 60, 219-226.
- Spears, B., Taddeo, C., Barnes, A., Scrimgeour, M., Collin, P., Drennan, J., & Razzell, M. (2015b). *Keep It Tame: Promoting respect online. Safe And Well Online Pilot Study: Evaluating the design, engagement and impact of a social marketing*

approach aimed at 12 to 18 year olds. Melbourne: Young and Well Cooperative Research Centre.

Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321-326.

Young, K. S. (2011). Clinical assessment of Internet-addicted clients. In K. S. Young & C. N. de Abreu (Eds.), *Internet addiction: A handbook and guide to evaluation and treatment* (pp. 19-34). Hoboken, NJ: Wiley.

נספח 1 – רשימת מרואיינים

❖ ד"ר מירן בוניאל-נסיס, המכללה האקדמית כנרת ואוניברסיטת חיפה. <http://www.mbn-psycho.net>

❖ גולן ג'ורנו, עמותת עלם. <http://www.yelem.org.il>

❖ יונתן דוכן, מנכ"ל הכפתור האדום. <http://redbutton.org.il>

❖ אורנה הילינגר, איגוד האינטרנט הישראלי – המרכז לאינטרנט בטוח. <http://www.isoc.org.il/safe>

❖ ניר ויטנברג, דוקטורנט לעבודה סוציאלית, מרצה באוניברסיטת אריאל והמכללה האקדמית בית ברל, עובד במשרד החינוך וחבר הנהלה בסה"ר. <http://hilacet.wix.com/etherapy>