

הקול הרביעי: הוּוּטסאפ הטקסט המלווה את השעה הטיפולית

אורלי וקנין, יפית דונסקי, ענבר סופרי*

תקציר

נוכחותה ההולכת וגוברת של התקשורת הסלולרית בחיי היום-יום מפגישה אותנו כמטפלים עם הצורך לדון בהיבטים מקצועיים ואתיים מורכבים הקשורים בפרקטיקה הקלינית. בתוך כך, ניכרת בשנים האחרונות עלייה בהיקף המחקר על אודות השימוש בהודעות טקסט, בעיקר במסגרת תוכניות טיפול בהפרעות מסוימות, דוגמת בולימיה ואלכוהוליזם (Ranney et al., 2018), כדרך חדשה וזמינה לטיפול בבעיות בריאות הנפש בקרב מחוסרי יכולת (Sude, 2013). ואולם המידע על שימוש בהודעות טקסט במסגרת הפרקטיקה הפרטית והטיפול הקלסי הוא נדיר יחסית, למרות השימוש ההולך ומתרחב בהודעות אלה.

בהיעדר כללי אתיקה מקצועיים ומוסכמים בתחום זה, אנשי מקצוע רבים נעזרים באינטואיציה בריאה, בהדרכה מקצועית, בהתייעצויות עמיתים ובלמידה על דרך הניסוי והטעייה. מרבית המטפלים משתמשים בהודעות טקסט בתקשורת עם מטופליהם בעיקר לצורכי תיאום מועדי מפגשים וכן לעניינים מנהליים נוספים, אך ככל שהתקשורת באמצעות היישומון ווטסאפ נעשית רווחת בחיי היום-יום, הולכים ומתרחבים סוגי התכנים שההודעות מכילות והשימושים שנעשים בפלטפורמה זו, בעיקר ביוזמת המטופלים. במאמר זה נערוך מיפוי ראשוני של מאפייני השימוש בהודעות טקסט במרחב הטיפולי, שרובן ככולן מועברות כיום באמצעות ווטסאפ. נחלוק מניסיון קולגיאלי חמש ויניטות טיפוליות המתבוננות בטקסט ההודעה דרך משקפי הגישה הטיפולית הביבליותרפית למלל הנכתב והנקרא.

מילות מפתח: ווטסאפ, אמוג'י, יחסי מטפל–מטופל, פסיכותרפיה

* תודה לשוב לבנה על תרומתה לגיבוש הרעיונות במאמר זה.

הקדמה

התקשורת בין מטפל למטופל, ובכלל זה התקשורת בוואטסאפ, משמשת במובן הקונקרטי ובמישור הפונקציונלי, ואולם אפשר להתבונן בה ולנתח מן ההיבט הסמלי המעמיק. מחקר שנערך בקרב 140 מטופלים בקליניקה גדולה לפסיכותרפיה בדק אם שליחת מסרונים תזכורת למועדי הפגישות הטיפוליות יעילה בהגדלת הנוכחות בפגישות בדומה ליעילותן של התזכורות עבור שירותים שגרתיים בתחומים אחרים. אף שמדובר בשימוש השכיח ביותר בתקשורת בין נותן שירות ללקוח, הממצאים מלמדים שבתחום הטיפול הנפשי תזכורת למועד הפגישה הטיפולית באמצעות הודעות טקסט סלולריות אינה מגבירה ביקור סדיר (Clough & Casey, 2014). מחברי המחקר מ-2014 סבורים, כי הסיבה לכך היא שהנוכחות במסגרות הטיפוליות מושפעת ממניעים מורכבים הרבה יותר מאשר שכחה של פגישות. לתובנה זו הגיע פרויד כבר בתחילת המאה העשרים, בהמשגת ההתנגדות (פרויד, 2005), ונראה שגם תזכורת באמצעות הוואטסאפ אין בה כדי לעקוף את המכשולים שמערימה הנפש בדרך למפגש עם הכאב ועם החלקים הציליים לקראת פוטנציאל הריפוי.

במאמר שלהלן נציע שנורמות האתיקה והגבולות החלים בכל הסוגיות הטיפוליות, כגון סטינג, יחסי מטפל-מטופל וכן תהליכי העברה והעברה נגדית, יחולו גם על התקשורת הדיגיטלית בין מטפל למטופל. עם זאת, מאחר שמדובר בטכנולוגיה משנה תודעה, בבחינת מרחב תודעתי חדש הכרוך בהשפעות של ממש על תהליך הטיפול, הרי שהשפעות אלה מצריכות תהליך לימוד, ניתוח והערכה. במאמר הנוכחי יודגמו ההשפעות באמצעות המשגת המאפיינים הייחודיים של התקשורת בוואטסאפ.

הקול הרביעי

המושג "הקול הרביעי" מיוחס להודעות תוכן במסגרת הטיפול. מדובר בקול נוסף, מלבד שילוש הקולות המרכזי בביבליותרפיה בפרט ובטיפול באמצעות הבעה ויצירה בכלל: (1) מטפל; (2) מטופל; (3) טקסט – לרוב תוכן מילולי, וכן מוזיקה, תיאטרון, תנועה ואמצעים אמנותיים וחזותיים אחרים המשמשים לתקשורת ביחסי מטפל-מטופל. הקול הרביעי הוא סוג נוסף של טקסט שנוכח בחדר הטיפול, מעין יצירה של המטופל והמטפל, שכן את האינטראקציה שהקול הרביעי מייצר ביניהם אפשר אף

לקרוא כיצירה משותפת. הקול הרביעי מזמן פערים רבים, המייצרים כר פורה להשלכות ולמעגלי העברה שבין המטופל לבין המטפל. לרוב אין מדובר בטקסט קיים שנכנס לתוך חדר הטיפולים, אלא בכתיבה המתאפשרת במפגש וירטואלי, שאינו פנים אל פנים. באמצעות הכתיבה המטופל יכול להתבטא באופנים שונים באיכותם ובעוצמתם מאלו המתרחשים בשעה הטיפולית, הן ביחס לעצמו הן ביחס לנושאים המתעוררים ביחסים הטיפוליים (גילת, 2013). זהו טקסט שמתקיים בנוכחות מוגברת מחוץ לשעה הטיפולית, אינו תמיד נידון במהלך הטיפול אך משפיע עליו, ולעתים מובא אל תוך השעה הטיפולית ואף ממלא בה מקום מרכזי. הקול הרביעי יוצר רצף של מקום וזמן, לעתים מקצר את הזמן עבור המטופל בין פגישה לפגישה, ומאפשר למטופל להרגיש שהמטפל נוכח, מלווה, זמין ונגיש. מרבית המטופלים משתמשים בהודעות ווטסאפ שימוש ענייני, ובעיקר לקביעת פגישות, דחייתן או ביטולן, אך יש מטופלים הנוטים להשתמש בווטסאפ כאמצעי לטיפול או כדי לשתף את המטפל בתכנים מעולמם הפנימי, כגון מחשבה, חלום, שיר, צילום, תמונה או סרטון. כשמטופלים שולחים טקסטים ספרותיים או יצירות אישיות, אפילו כהודעות על ביטול טיפול, עשוי הקול הרביעי להתמזג עם הקול השלישי. במקרים כאלה הקול הרביעי עשוי להיות בעל איכות מְעֻבָּרִית – פנים וחוץ נוגעים זה בזה כבתנועת ריקוד המאפשרת לאדם לגלות משהו חדש, ולהיות מופתע גם מעצמו (Jemstedt, 2000). לדוגמה, מטופלת ששולחת למטפל הודעה: "התפנצ'ר לי הגלגל". מאחר שטקסט משקף גם ייצוגים סמליים, הרי שהלא-מודע והמציאות הנפשית מגולמים בו. כך, אם המטפל יתייחס למסר ברובד הסמלי, ייתכן שהמשמעות העמוקה שתעלה ממנו היא "האוויר יוצא מהטיפול". הודעה קצרה מעין זו עשויה אפוא לזמן דיון בירידה במוטיבציה הטיפולית. תיעוד הייצוגים הסמליים הנובעים מהקול הרביעי מאפשר עיבוד שלהם בזמן אחר.

הביבליותרפיה מציעה לכלול את הקול השלישי, קולו של הטקסט הספרותי הנוכח בתהליך הטיפול, בהיותו "מעין 'מאגר' המזרים לדיאלוג סיפורים אלטרנטיביים, מטפורות רלוונטיות, ויסודות ספרותיים אחרים, שבכוחם לסייע בקידום התהליך הטיפולי" (צורן, 2009, עמ' 18). בדומה לקול השלישי, גם הקול הרביעי הוא טקסט רבוד, בעל מגוון רבדים, הבא לעזרתנו, אך בשונה מהקול השלישי

הוא מכיל גם רכיבים העלולים לשמש נגדנו כמטפלים. נציג זאת באמצעות שני ההיבטים המרכזיים של ווטסאפ כקול הרביעי: (א) **ההיבט המבני** – היבט זה קשור בהשפעות מבניות של הפלטפורמה על איכויות הטקסט הנמסר דרכה, כגון דיוק המסר, מיידיותו והיותו מקוון, התייעוד והשימוש באמוג'ים; (ב) **ההיבט הבין-אישי** – קשור בהשפעותיו של מפגש שאינו פנים אל פנים על הודעת הטקסט ובזיקתו למרחב שבין האישי למקצועי.

דיוק המסר ואיכויות המבניות של הפלטפורמה

הודעת ווטסאפ חותרת לדיוק המסר. איכות זו קשורה במאפייני הפלטפורמה, המחייבים מידה גבוהה יחסית של צמצום ומיידיות. היבט זה המובנה בה עלול להתברר כאנטי-טיפול במרחב שבמהותו טבועים ההשתהות, ההתבוננות והעיבוד, כ"מודלינג" להתנהגות תוך-אישית ובין-אישית רפלקטיבית ומויסתת (קוגן, 2010). הסתגלות יתר לקצב החיים המהיר, כפי שמכתיבה מציאות הווטסאפ, מרחיקה מיעד ההשתהות ומחוייית ההוויה – שני יסודות הכרחיים להעמקה ולהקשבה, המאפשרים לבני אדם להיות מחוברים לעצמי האמיתי שלהם ולחוות אותו כמקור של נביעה, אמת ויצירתיות. זמינותה של תקשורת הווטסאפ מפתה למיידיות, ולעתים קרובות זמן התגובה אינו מאפשר לאגו שהות מספקת לעיבוד התכנים. הטיפול פנים אל פנים מתאפיין בהשהיה ממושכת יותר של תגובות ובזמן לשקילת דרכי תגובה חלופיים. בשיח הפנימי המטפל עשוי לומר: "את זה לא אומר עכשיו, אלא אחר כך" (Gutheil, 2005 & Simon). אף שלתקשורת כתובה יש פוטנציאל לבחירה מושכלת של מילים, למחיקה, לחשיבה רפלקטיבית על הטקסט הכתוב ולקביעת מועד השליחה, טכנולוגיית הווטסאפ מעוניינת שנגיב בהינף וי כחול, ואינה מעודדת תרחישים של המתנה, איפוק והכלה של אי-ודאות לזמן-מה. הווטסאפ מייצר מצבים המחייבים תגובה מהירה, ולא תמיד אפשר להגיב בנוהל הקלסי, בנוסח: "נדבר בפגישה הבאה". במתכונת זו, ייתכן שהמטפל ימצא את עצמו לא רק מגיב אלא גם יוזם שימושים לא-נאותים, כגון ניסיונות בעייתיים לתקן פגישה בלתי מוצלחת, שליחת תגובה טיפולית לאחר סיום הטיפול או התנצלות על אמירה שלא היה עליו לומר. מצד המטופל האימפולסיבי, תיתכן העברת מסרים אל המטפל באמצעות פלטפורמה זו

בכל רגע נתון, בנוסח "מרגיש-שולח, מרגיש-שולח", בלי לשהות ובלי להתמודד עם החוויה. מאפיין זה עלול לפגום בתהליך ההצטברות של מכלול התגובות לכדי תיאור חוויית עצמי מתמשכת במפגש השבועי. המיידיות אף עלולה למחוק את החוויה שחויה המטופל בעת הטיפול, והיא אינה מאפשרת פרק זמן לבחינה ולאיזון מחדש. לדוגמה: "הפגישה אתמול עזרה לי, אבל היום אני שוב בדיכאון..." כך המטופל חסר הגבולות עלול שלא רק להאריך את הפגישה הטיפולית הממשית, כי אם גם להעסיק את המטפל באין-ספור הודעות בלתי חיוניות, ובנפח בלתי מותאם. מתוקף המיידיות של תקשורת הוויטסאפ עולות גם סוגיות של קבלה ודחייה, וכן משאלות לגבי זמינות בלתי מוגבלת של המטפל וצורך בסיסי בקרבה, בתקשורת ובחיבור. לדוגמה, עיסוק של המטופל במעשי המטפל, במחשבות ובתהיות כגון: "אני רואה שהוא קרא, אז למה הוא לא ענה לי?", "הוא הרי מחובר, אז עם מי הוא מתכתב ולמי הוא כן עונה?", "אולי הוא מתלבט איך להגיב להודעה?", "למה הוא מחובר כל הזמן לוויטסאפ – מה, אין לו מטופלים? אין לו חיים?" ועוד.

היבט חשוב במיוחד קשור בעובדה שהתקשורת בוויטסאפ כתובה ומתועדת. בטיפול הקלסי "הטרום-וויטסאפי" הזיכרונות נתפסים כטקסט שמייצג מציאות סובייקטיבית, ויש לראותם כייצוגים של משאלות, הגנות ופנטזיות, וכמטפורות המאפשרות להתבונן בדרכי הפעולה של הנפש (שריג, 2016). לעומת זאת, פלטפורמת הוויטסאפ מאחסנת את כל היסטוריית התכנים, וכך משמש עדות וזיכרון לאינטראקציות אובייקטיביות לכאורה. מצב זה מצמצם, ולעתים אף מבטל, את המרווח האנליטי בין מה שקרה לבין מה שלא קרה, ובין מה שחשבתי – כמטפל או כמטופל – שקרה לבין מה שרציתי שיקרה.

עמימות האמוג'י

האמוג'י הוא סמל חזותי פשוט שנועד להעביר מסר רגשי קצר וברור. לעתים האמוג'י נלווה למלל, כמסר משלים, הפוך, כפול, אלגורי או סמלי. בתצורה זו מייצר האמוג'י תחושת עמימות, משמש כר פורה להשלכות, ומגביר את אי-המוגדרות, לעתים עד כדי מבוכה ואף מצוקה אצל הנמען. אמנם במחקר עדכני דורגו הודעות טקסט המכילות אמוג'י כקלות יותר להבנה ואמינות יותר בהשוואה להודעות טקסט שאינן מכילות

אמוג'י או כאלה המכילות אמוג'י שאינן הולם את תוכן ההודעה והקשרה (Daniel & Camp, 2018), אך יש גם עדות מחקרית לפערים תרבותיים ובין-אישיים בהקשרים אלה וכן לפער בין-דורי בשליטה באמוג'ים חדשים וישנים ובהבנת משמעותם כשפה.

חברת Global Language Monitor האמריקנית, שעוסקת בניטור השימוש בשפה במרחב הווירטואלי, הכריזה על האמוג'י לב אדום "מילת השנה" לשנת 2014 (פולנסקי, 2014) – נוסח ההכרזה נראה תמוה למדי, שהרי אין מדובר כלל במילה אלא בסימן גרפי. הרטגוזון (2019) מציג זווית בין-אישית מעניינת על השימוש באמוג'י לב אדום לסוגיו, וטוען כי אמוג'י זה מאפשר תפקוד רגשי ברובד שאינו זמין עבורנו פנים אל פנים או בדרכים אחרות בחיי היום-יום. כך לדוגמה, מאז החל השימוש המסיבי ברשתות החברתיות, ובכלל זה היישומון ווטסאפ, השימוש בביטויים המביעים אהבה נעשה חופשי ונדיב מאי-פעם. משפחות וקשרים חברתיים שהמנעד הרגשי בהם לא חצה מעולם את גבול המאופק והקורקטי – הפכו לפתע, בהשראת מבחר הסוגים והתצורות של אמוג'י לב, רוויות ברגשות חמים. טיעונו המרכזי של הרטגוזון הוא שווטסאפ ופייסבוק משמשים כסמים מעצימים לחיי הרגש. הראשון מאפשר לאהוב את האחר במידה על-אנושית, והשני מאפשר לאהוב את עצמנו ואת החיים שלנו במידה על-אנושית. כשהפערים בין המציאות החלופית ששתי פלטפורמות טכנולוגיות אלה מציעות לבין העולם הממשי נעשים גדולים מדי, התחושה שתתקבל היא הגחכה, ואולם כל עוד השותפים לאינטראקציה התקשורתית ברשתות חברתיות אלה מצליחים לקיים מערכת יחסים כנה ורפלקטיבית עם המציאות החלופית, הם עשויים בהחלט להפוך לנושאי דגל של שאיפה לכינונו של עולם טוב יותר גם בתחום יחסי האנוש, הן בתחומי היחסים הבין-אישיים עם הזולת והן עם עצמנו.

על פי רוב, מערכת היחסים בין המטפל למטופל נתפסת כרכיב החשוב ביותר בטיפול. במסגרת מערכת יחסים זו, לאותנטיות מיוחס ערך כאחת הדרכים הבריאות להוויה מאוזנת בעולם (וינברג, 2018). בהקשר זה עולה השאלה: האם השימוש באמוג'י תואם את אופי הטיפול? הדברים אמורים, לדוגמה, בהקשר של דילמת המטפל ביחס לתגובתו אל מול מפל לבבות שניתך עליו מצד מטופל, בלי להשיב מענה כוזב, בלי להתעלם מהמסר ובלי לאכזב את המטופל או לגרום לו להרגיש דחוי. משיחות עם עמיתים למקצוע אנו למדים שמטפלים "שומרים" על עצמם, ומקפידים

על שימוש מדוד, מצומצם ונייטרלי באמוג'י, כגון אמוג'י של הסכמה ושל דימויי טבע בלבד. מתברר כי מטפלים אכן שואלים את עצמם לעתים, האם שימוש מצדם באמוג'י להעברת מסרים טיפוליים, כגון אמפתיה, הכלה או קבלה, אינו מערער את הגבולות הבין-אישיים בינם לבין מטופליהם; האם שימוש זה עלול למעשה לשחוק את המסרים הברורים המועברים למטופל, לבלבל אותו ולהציב אותו בעמדה המבקשת ממנו לחשוב "למה התכוון המשורר".

המרחב שבין האישי למקצועי

הוויסאפ מאפשר לא רק ביטויי אהבה גרנדיוזיים, אלא פותח מרחב לביטוי של מחשבות ותחושות שהיינו מתקשים להביע בתקשורת פנים אל פנים, וכך מאפשר הפגת כעסים ותיעול רגשות שליליים. מטופלים משתמשים באיכות פוטנציאלית זו גם ביחסים הטיפוליים, הן באופן שלילי ובעייתי הן באופן חיובי ומקדם. יתרה מכך, תצורת הפלטפורמה מעצם טיבה מזמנת הפרה של ההפרדה בין האישי למקצועי, שכן רשומת אנשי הקשר האישיים משותפת עם זו של אנשי הקשר המקצועיים, וההתכתבות עם אנשי מקצוע, כגון מטפלים, מוצגת ביישומון ברשימה אחת רציפה לצד התכתבות עם בני משפחה ועם חברים. כך הופך הוויסאפ למרחב פוטנציאלי להעברה לא-מודעת של מסרים, "פליטות קולמוס" – מקום מועד לטעויות שבהיסח הדעת. לדוגמה, מטפלת שכותבת הודעת וויסאפ לחברתה ומספרת לה שקנתה פריט לבוש יקר מאוד, אבל את ההודעה היא שולחת בטעות לאחת ממטופלותיה, שמפעם לפעם העלתה בפניה את מצוקתה הכלכלית הקשה, ואף זכתה להנחה ניכרת בטיפול בשל כך. המטפלת אמנם הספיקה למחוק את ההודעה לפני שנקראה, אך האירוע מציב הן את המטפלת והן את המטופלת בפני שאלות והשערות. ייתכן שהמטופלת אכן לא הספיקה לקרוא את ההודעה, אבל בכל זאת תשאל את עצמה, אם אכן ההודעה המחוקה לא יועדה עבורה במקור, למי יועדה, ומה היה תוכנה? שאלות חסרות מענה אלה ואחרות יציתו את דמיונה ההעברתי, והמסך שעל גביו נראתה ההודעה המחוקה ייעשה כפול משמעות, כמסך להשלכות. אמנם ייתכן שדיון בהשלכות אלה במסגרת הטיפול עשוי להועיל, ולשמש כר פורה להתבוננות אינטרסובייקטיבית, אך מנגד ייתכן כי אילו התרחשה "פליטת קולמוס" מעין זו,

הייתה עלולה לגרום נזק טיפולי. במקרה שתואר, אילו קראה המטופלת את ההודעה, היו עלולים להתעורר בה רגשי קנאה וזעם כלפי המטפלת. רגשות שליליים אלה יתיישבו אף עם הביקורת שמתברר שהמטופלת סופגת מצד הוריה המתנגדים לטיפול. גם המטפלת עלולה למצוא את עצמה מתחבטת בשאלה מדוע שלחה את ההודעה הטקסט דווקא למטופלת זו? לעומת הזיכרון, שהוא נרטיב של האגו המודע, הוויסאפ משמר גם את החלקים של הלא-מודע, רכיבים שאינם בשליטתם המודעת של המטופל והמטפל, ערוץ חדש ומקביל לתבנית הטיפולית המוכרת.

תיאורי מקרים

נציג להלן חמש ויניטות טיפוליות, ובאמצעותן נבחן את האיכויות הייחודיות שמאפשרת תקשורת הוויסאפ בטיפול, בזיקה למבניות הפלטפורמה, כגון התנגדות ושתיקות, נוכחות, אינטימיות ותיעוד.

1. שתיקה כהודעה

מטופלת בת 16 נהגה לשלוח למטפלת שלה הודעת וויסאפ בכל שבועיים-שלושה ולמחוק אותה מיד. במצב זה, מוצגת בוויסאפ על גבי מסך ההתכתבות של המטפלת עם המטופלת התרעת "הודעה שנמחקה", אך תוכן ההודעה ששלחה המטופלת – נמחק. התופעה מזמנת שאלות ותהיות שייתכן שיעלו בדעתה של המטפלת, סביב המסר הסמוי בדפוס זה, שכן אפשר לייחס לו מבחר משמעויות. לדוגמה, אפשר להתייחס להודעות המחוקות כאל דרך של המטופלת לבחון את זמינותה של המטפלת ואת מידת ההיקשרות או ההתנגדות שלה עצמה לטיפול, או לחלופין אמצעי לגרום למטפלת להסתקרן או לחוש תסכול על שאינה יודעת מה נכתב בהודעה. ייתכן אף שזו דרכה של המטופלת לבטא את תסכולה מהקושי שלה להביע במילים במסגרת הטיפול חוויות ואירועים מסוימים.

עם הזמן הלכה והתחזקה השערתה האחרונה של המטפלת: מחיקת ההודעות שיקפה מחיקת דברים שרוצים להיאמר בטיפול אך אינם יכולים, סוג של שתיקה,

וליתר דיוק השתתקות, באמצעות אותן הודעות ווטסאפ, כמדיום המאפשר ביטוי חזותי לנוכחותן של מילים שנמחקו.

במאמרה "להיות 'כלולה' בשתיקה" (אשל, 2009), מעלה אשל את האפשרות של שתיקה כסוג של תקשורת. היא מתייחסת לסוגים שונים של שתיקות ולנוכחות המטפל בתוך השתיקה, ויוצרת הבחנה בין שתיקה להשתתקות. בהשתתקות יש מילים שנחסמו או אבדו, כתגובה לכשל סביבתי, מתוך תחושות של חוסר אוניס וכאב שאינו ניתן להיאמר, וכן הכחשה של רגשות ושל הזדקקות. כתיבת ההודעה בין הטיפולים כרוכה אפוא ברגש של הזדקקות למטפל. הכרה זו מאיימת מדי, ומגולם בה פחד מכשל נוסף הגובר על התקווה לתקשורת מצמיחה. ואולם בה בעת סדרת הפעולות מצד המטופלת – כתיבה, שליחה מחיקה – מעידה על מידה של תקווה המקופלת במילים "הודעה זו נמחקה", עדות לניסיונותיה להעלות על הכתב דברים שאינה מסוגלת למלל בקולה. בהדרגה, החלה חוויה זו לבוא לידי ביטוי בתוך המפגש הטיפולי, והשתקפה לדוגמה בהתחלות של משפטים שאינם מגיעים לידי סיום או בהעלאת נושא מסוים וסירוב לשוב ולעסוק בו. נדרשו סבלנות רבה וכן נוכחות קשובה ועדינה מצד המטפלת כדי לאפשר לדברים להפציע. התמדת דפוס ההודעות המחוקות והסירוב לדון בהן חידדו את מרכזיות הנושא במהלך הטיפול, וחייבו את המטפלת לאמץ דרכים "לקרוא את המטופלת" מעבר למילים המחוקות, בשאיפה למצוא פתח לתקשורת מיטיבה יותר.

2. "חברות לתמיד"

הדוגמה שלהלן קשורה בהתכתבות בקבוצת ווטסאפ של המטופלת עם חברותיה. מטופלת צעירה ובהיריון פנתה לטיפול בשל קשיים בין-אישיים, ובעיקר בתיווך עצמה לאחרים. היא ילידת קיבוץ שבבגרותה עברה להתגורר בעיר, ובהיותה בת יחידה, שימשו חברות הילדות שלה מהקיבוץ תחליף לאחאות. גם כיום, בבגרותה, לחברות אלה תפקיד חשוב בחייה, והן בקשר קרוב ויום-יומי למרות המרחק הגיאוגרפי ביניהן. הן מתקשרות באמצעות קבוצת ווטסאפ משלהן, ששמה הנבחר הוא "חברות לתמיד". בטיפול עסקה המטופלת בחוויה המתמשכת בקבוצת ההשתייכות הקיבוצית, מילדותה ועד בגרותה, והתמקדה בתיאור הקושי לעמוד בקצב של חברותיה במבחר היבטי החיים – לימודים, קשרים חברתיים, ובהמשך – זוגיות

ואימהות. לאורך השנים חוותה המטופלת את עצמה כנשרכת מאחור, כ"לא מקובלת" וכמי שאינה מצליחה לייצר לעצמה מקום. במהלך ההיריון התפתחה אצלה משאלה לשנות את מעמדה חברתי עם המעבר לאימהות, ושהתינוקת שתיוולד תביא עמה "תיקון" ביחסים עם חברותיה.

בפגישות הטיפול הראשונות שלאחר הלידה היא שיתפה את המטפלת בהוויית חייה הנוכחית כאם לתינוקת קטנטנה, והתמקדה שוב ושוב בהשפעה של התכתובת בקבוצת הוויטסאפ "חברות לתמיד" על הווייה זו. בשם שבחרו החברות לקבוצה מגולמת הבטחה לחברות מיטיבה ונצחית, אך מגולמת בו גם משמעות נלווית, כזו הכוללת את החברות ומקפידה את הדינמיקה "לתמיד", במובן שאין אפשרות להתמרה באופנות היחסים הבין-אישיים. המטופלת תיארה את ההתעלמות והאדישות מצד חברותיה לקבוצת הוויטסאפ סביב חוויית האימהות שלה, והעלתה תחושות שלפיהן העלבונות שספגה מועברים דרכה גם לבתה התינוקת. במפגשים, נהגה להציג בפני המטפלת בטלפון הנייד שלה דוגמאות מהתכתובת בקבוצת הוויטסאפ שלהן, ואף סיפרה בכאב עצום שהעלתה לקבוצה תצלומים של התינוקת, אך לא קיבלה שום תגובה מחברותיה במשך שעות. היא הייתה טרודה בהשוואת היחס שהיא זוכה לו לעומת התגובות החמות הרבות שזכו להן חברותיה כשהעלו אף הן תצלומים של ילדיהן. המטופלת אחזה בטלפון הנייד שלה כמו בסכין הנעוצה בפצע והקריאה בקול רועד ומבכה את התכתובת, מתוך התייחסות למשך ההתעלמות של חברותיה מהתצלומים. המטופלת השתמשה בתיעוד התכתובת כטקסט דואלי, שמצד אחד מכיל כתב אישום כלפי חברותיה ומצד אחר משמש כתב הגנה המסביר את הדכדוך המציף אותה. בטיפול עובדו לעומק היחסים במופעם הטקסטואלי, והעמדה הטיפולית תמכה בהעברה של משאלת התיקון מהיחסים עם קבוצת ההשתייכות הראשונית ליחסים עם המשפחה החדשה שיצרה ועם מעגלים חברתיים נוספים. בפגישות האחרונות, עם התחזקות המטופלת, השתנה גם ייעודו של הטלפון הנייד בחדר: ממכשיר המתעד טקסט פוגעני, נכתב ונקרא, לסוג של "בייבי סנס" – ערוץ פתוח לתקשורת עם בן זוגה, שנמצא עם התינוקת כשהיא בפגישה הטיפולית.

3. "חשבתי עלייך"

מטופל בשנות העשרים לחייו הגיע לטיפול בעקבות טראומה הקשורה בשירותו הצבאי. ההתנסחות שלו הייתה בשפה לקונית ומצומצמת רגשית, ועיקר עיסוקו היה בקשייו בחיי היום-יום ובחיפוש אחר כיוון בחיים. במהלך הטיפול ניכרה הימנעותו משיחה אינטרסובייקטיבית על החוויה שלו בטיפול ועל היחסים הטיפוליים. כל יוזמה לבירור משמעות הטיפול עברו נהדפה והצטמצמה לכדי "בסדר" רפה. כעבור שמונה חודשים מתחילת הטיפול, שלח המטופל הודעת ווטסאפ למטפלת בזו הלשון (השיר בגרסה חסרה):

כדי לדעת / דור אלה גבע
אולי בסופו של דבר הייתי צריכה לטפל עשרים שנה, כדי לדעת { ... }
שמעולם לא היה אדם צריך להשתנות, אלא להרפא,
מעולם לא היה צריך אדם דבר, מלבד עיני הרואות
את שלמותו בפנים הסדק.

בתחתית השיר הוסיף המטופל: שלחו לי עכשיו, חשבתי עלייך 😊

השיר שנשלח עוסק בתובנה עמוקה של מטפלת ותיקה על מהות הטיפול, ובמרכז הארה הנוגעת לשאלה למה זקוק המטופל מהמטפל ומה יכול לרפאו. כפי שהוצג לעיל, בסיום השיר צירף המטופל הודעה אישית בעלת שני חלקים: החלק הראשון, "שלחו לי עכשיו", הוא פסיבי אמנם, אך מייד, ומציג פן אימפולסיבי יותר של המטופל; החלק השני, "חשבתי עלייך" בצירוף אמוג'י מסמיק, מביע פן אקטיבי ומצוי במרחב שבין המטופל למטפלת. אותו מטופל שבמפגשים הטיפוליים עצמם התקשה לדבר על היחסים הטיפוליים בוחר בהודעת ווטסאפ כדי להביע הזדהות עם העמדה המוצגת בשיר לגבי משמעות הטיפול עברו, כפי שמשקף דרך עיני המטפלת, כעדות לאופן שהוא תופס את התייחסות המטפלת אליו. הבחירה לשלוח שיר שנכתב מנקודת ראות של מטפלת מדגישה את העמדה העברתית שהמטופל מצוי בה. דווקא בהיותה נגישה, קצרה וממוקדת, ואינה מבקשת מהמטופל לנסח רגשות או מחשבות, אלא מגישה לו אותם כקול שלישי שהתמזג עם הקול הרביעי, כפי שהוגדר לעיל – הודעת הטקסט הכתוב אפשרה למטופל להביע דבר-מה שלא התאפשר לו במפגש האישי מטפל-מטופל, פנים אל פנים.

4. כלי לביטוי ולביטול

תקשורת שאינה פנים אל פנים מקילה את הביטוי, אך גם את הביטול, ובמקרה זה – ביטול פגישות. מטופלת בשנות העשרים המאוחרות לחייה פנתה לטיפול בשל קושי בהתמדה במסגרות של לימודים ותעסוקה. המטופלת העידה כי כבר מנעוריה סבלה מהפרעות אכילה, אך כעת מצויה בתקופה מאוזנת. תכתובת הוויטסאפ של המטופלת עם המטפלת מעידה על ביטולים חוזרים ונשנים במבחר אמתלות, ומגלה קונפליקטואליות עזה כלפי התהליך הטיפולי: "אני לא חושבת שאוכל להגיע היום לפגישה... יש לי דלקת והאנטיביוטיקה הורגת אותי, זה בסדר?"; "לצערי הדלקת חזרה לי אתמול, אני בדרך לרופא, שבטח ייתן לי עוד אנטיביוטיקה, שתפיל אותי על הרצפה... אי לכך אני כבר מודיעה שכנראה לא אוכל להגיע גם מחר"; "הי, מה שלומך? תקשיבי התפוצץ לי בדירה איזה צינור וכל הסלון מוצף ומסריח. אני מחכה לאינסטלטור שיבוא לתקן. בכל מקרה, לא נראה לי שאספיק להגיע לפגישה שלנו היום. אני מצטערת... נדבר ושיהיה המשך יום טוב"; "אני מצטערת, אני על הפנים שוב, רציתי מאוד לבוא היום ולספר לך על כל מה שהיה השבוע, אבל אני לא מסוגלת"; "ביום שני הקרוב לא אוכל להגיע לפגישה שלנו בגלל משהו של העבודה"; "אני לא אבוא היום. סליחה על ההודעה שלא הייתה מראש, אני גמורה מעייפות. נדבר בפעם הבאה".

את הודעות הביטול החוזרות ונשנות, שחלקן לכאורה מסיבות מוצדקות, אפשר לקרוא כטקסט בעל משמעות סמלית המייצג את הקושי הנפשי העצום של המטופלת לגעת בכאב ובסבל, בחלקים צליים ונחותים, המיוצגים בהצפת ביוב ובתהליך דלקתי שאינו נרפא. כשהבית מוצף, המטופלת מזמינה אינסטלטור לתקן את הצינור, אך בה בעת היא מבטלת את הפגישה שעשויה לסייע לה להתגבר על ההצפה הרגשית ולשחרר את הסתימה הרגשית שבגללה ברובד הסמלי לא הגיעה לטיפול. האינסטלטור כסמל מייצג את תפקיד המטפל, הוא ה"פסיכו-פומפ" המתווך בין שכבות הנפש, במגמה לאפשר שינוי ולממש את גיבוש הייחודיות (אינדיבידואציה). ברובד סמלי, המצב שבו המטפלת יושבת בביתה וממתינה לאינסטלטור שיושיע אותה מההצפה משקף את המצב הקליני שהמטפלת מצויה בו רגשית – היא חוששת לפגוש את ההצפה הפנימית, ועל כן נמנעת מאותה פגישה שנקבעה מראש בקליניקה. תימוכין לכך אפשר למצוא

בניתוק הרגשי של המטופלת מעצמה במהלך הטיפול. במצב זה, האינסטטור משקף מענה קונקרטי ומיידי, לעומת הטיפול שהוא תהליך קשה שעליה לעבור. המטופלת "גמורה מעייפות", ומודיעה שלא תגיע לפגישה "בגלל משהו של העבודה", כשיקוף של העבודה הטיפולית בעלת הפוטנציאל המרפא, שהיא קשה ומעייפת.

לאחר ביטולים רבים, שחלקם עובדו בטיפול וחלקם נענו בתשובות ווטסאפ חוץ-טיפוליות שמטרתן הייתה להשיב את המטופלת לחדר הטיפולים, שלחה המטופלת באחד הימים הודעה בזו הלשון: "הי, אני מצטערת על היום. אלף תירוצים רצו לי בראש, אבל החלטתי להיות כנה. התעוררתי משנ"צ ופשוט לא הצלחתי לפקוח עיניים. אני יודעת שאם הייתי מצליחה לקום – הייתי מרגישה יותר טוב. האמת שממש רציתי לבוא... חיכיתי לזה כל השבוע. אין לי מושג למה דפקתי את זה ברגע האחרון :-)". מהווידוי הכן ניכר כי הקושי לפקוח עיניים משקף את המאבק לשינוי ומאתגר את דפוסי ההתנהגות ההימנעתיים של המטופלת. כמו כן יש הבנה כי החלקים ההרסניים "דופקים", כלשון המטפלת, את תהליך הטיפול וגוברים על המשאלה להתפתחות.

5. קולו של הגור הקטן

עד עידן הוטסאפ, התקשורת החוץ-טיפולית עם ילדים נעשתה בעיקר באמצעות שיחות טלפון עם ההורים. כיום גם ילדים צעירים מחזיקים ברשותם טלפונים ניידים, המשמשים פלטפורמה לתקשורת, למשחק, למידע וללמידה. בהקשר זה, נוצר מצב חדש ומאתגר בטיפול בילדים: פוטנציאל לתקשורת ישירה עמם. ילדים יכולים לשלוח למטפל הודעה, כתובה או מוקלטת, בעצמם. מצב חדש זה מעורר דילמה לגבי עצם השימוש בווטסאפ בטיפול בילדים, ואף מעלה שאלה עקרונית: האם ראוי לאפשר תקשורת עצמאית בין מטפלים למטופלים ילדים, בין הטיפולים? יש אמנם מטפלים שאינם מאפשרים תקשורת כזו עם ילדים מטופלים, אך במציאות תקשורת ישירה עם ילדים מתקיימת באופן הולך וגובר, ומניסיוננו אף עשויה לתרום לטיפול. אם הקשר הטיפולי מבוסס, השימוש בווטסאפ עשוי להעמיק ולהאיץ את הטיפול, ועל המטפל להיות אחראי למינון הנכון ולשמור על גבולות נאותים.

נביא לדוגמה תקשורת ווטסאפ בטיפול בילדה בת 12 שהופנתה לטיפול שנתיים קודם לכן בשל בעיות ביצירת קשר מילולי, הן עם ילדים והן עם מבוגרים, למעט

משפחתה הקרובה. זאת לאחר שכבר בהיותה בת חמש אובחנה כבעלת אילמות סלקטיבית. במהלך השנה הראשונה לטיפול, המטופלת כמעט שלא דיברה, אלא השתמשה במחוות גופניות בלבד. במקרים שדיברה, דיבורה היה חלש ומאופיין בנשימות מהירות ובקושי להפיק קול. באחד הימים, לקראת סוף שנת הטיפול הראשונה, קיבלה המטופלת במפתיע הודעת ווטסאפ מהילדה המטופלת: תצלום של גור כלבים מתוק, בלוויית כיתוב שהוסיפה: "אימא שלי קנתה גור קטן". מספר הטלפון של הילדה לא היה שמור ברשימת אנשי הקשר של המטופלת, ובתמונת הפרופיל שלה הופיע תצלום של הגור, לכן המטופלת לא ידעה מיהו השולח. למרות זאת, השיבה המטופלת באמפתיה: "של מי הגור החמוד הזה?". הילדה הזדהתה בשמה, והמטופלת שמחה שבעתיים לאור "הקול הגורי" של המטופלת, שהתאפשר לו להפציע סמלית באמצעות הודעת הווטסאפ. בהמשך ההתכתבות, התברר שמדובר בגורה, והילדה הביעה בכתב תסכול וכעס כלפי אחותה הגדולה שמשתלטת על הטיפול בגורה – רגשות שעד אז נמנעה מלהביע או לעסוק בהם. היא חתמה את הודעתה באמוג'י ספק עצוב ספק מתוסכל. המטופלת השיבה להודעות, נתנה תוקף לתחושותיה של הילדה המטופלת והזמינה אותה "לדבר על כך בפגישה הבאה". התכתובת היזומה מצד המטופלת, שנענתה בהכלה ובאמפתיה, התבררה כנקודת מפנה בטיפול. בפגישה הבאה דיבורה נעשה ברור וקולח יותר, והמטופלת אף חשה בקרבה גדולה יותר ביניהן. הטיפול ליווה את התפתחות הגורה, ובד בבד התפתחה היכולת המילולית של הילדה המטופלת, ושטף דיבורה השתפר מפגישה לפגישה, וגם מחוץ לפגישות.

דיון

המוסכמות הקלסיות של הקשר בין מטפלים למטופלים עוצבו בתחילת המאה העשרים, כשהרגלי התקשורת היו שונים מהותית מאלה המוכרים לנו כיום (אור, 2010). המוסכמה בדבר מינימום קשר בין הפגישות מופרת כיום יותר ויותר, שכן כמעט לכל מטופל יש טלפון חכם ויישומון ווטסאפ, ורובנו משתמשים בו שימוש נרחב ותדיר, גם ביחסים טיפוליים. מצב זה מאתגר את המטפל ומצריך כיול מחדש של המחשבה האנליטית והסמלית על התקשורת היום-יומית הפשוטה והקונקרטית לכאורה. הדוגמאות שהצגנו לעיל מלמדות שהמטופל עשוי להשתמש בתקשורת

בווטסאפ לצרכים טיפוליים : (א) כמרחב העברתי לשחזור סכמה של קשר בין-אישי ; (ב) ככלי קיבול להכרה בסבלו ולהכלה של מצבי מצוקתו ; (ג) כערוץ חוץ-טיפולי לביטוי משמעות הקשר הטיפולי עבורו ; (ד) כביטוי להתנגדות עד שיבשילו התנאים להתפתחות של מחויבות ; (ה) כהבניית תקשורת נפרדת ועצמאית עם ילדים, כסוג של מרחב פוטנציאלי המאפשר למטופל לחוש את נוכחות המטפל גם בהיעדרו. מכאן שבמרחב התקשורת בווטסאפ מתקיימים מרכיבי המעשה הטיפולי (פיליפ, 1999).

בתקשורת הווטסאפ מתקיימים מעגלי תקשורת בין-אישית פרטנית, משפחתית וחברתית מסוגים שונים. תכתובת הווטסאפ מאפשרת למטופל לצקת לתוך הטיפול לא רק תיעוד של עולם יחסים, כי אם גם רפרנטים טקסטואליים לעולמו הפנימי והבין-אישי השמורים ביישומון, כגון ספרות אינפורמטיבית ובדיונית הכוללת גם שירה וסרטונים. מחד גיסא, התכתובת עשויה להפרות את התהליך הטיפולי, כמו במקרה של קבוצת הווטסאפ "חברות לתמיד", שבה התקשורת הקבוצתית שימשה כטקסט שהכיל בתוכו את דפוסי הקשר של המטופלת ואפשר לה להתבונן דרכו בעצמה, כמראה להעברה בין-דורית של דחייה. מנגד, תקשורת הווטסאפ מכילה גם טקסטים מסיחים, המפריעים לתהליך שעיקרו התבוננות פנימה. ההצפה בתכנים עלולה להיות "בולענית" ולטשטש מובחנות אישית. לפיכך, נראה כי התקשורת הכתובה בין הטיפולים הולכת ומתבררת כמעטפת קשר גמישה, המצריכה שיקול דעת מקצועי ומושכל לעתים בהצבת גבולות מול תובענות תקשורתיות, המאתגרת עמדה תלותית, נצמדת ונעדרת התפתחות עצמית, ולעתים כמרחב נוסף לביטוי תוך-אישי ובין-אישי המקדם את תהליך הטיפול.

השמירה על ערנות מתמדת כלפי המתרחש בגבולות הטיפול היא קריטית לקיומו בכל עת. כמטפלים, עלינו להקשיב לתקשורת הלא-מודעת כפי שהיא מגיבה לסטינג ולשינויים החלים בו, שכן רק כך נוכל לדעת מהי המהות האמיתית של השימוש שמטופל מסוים עושה במטפל מסוים ברגע מסוים, ורק כך נוכל להחליט כיצד עלינו להתנהל לאור זאת במרחב הטיפולי (טריאסט, 2019). כך לדוגמה, המטופל בתיאור מקרה 3 שלעיל. השיר ששלח למטפלת על משמעות הטיפול אמנם נכתב מנקודת מבטה של מטפלת, אך באמצעותו הביע המטופל את החוויה המיטיבה שלו בתהליך הטיפול. המטופל בחר לציין שקיבל את השיר ושלח אותו מיד למטפלת, ומתוך חוסר ההשתהות, או מהירות תגובתו, אפשר ללמוד על התבססות משמעות הטיפול עבורו. אותם מאפיינים מבניים של

פלטפורמת הוואטסאפ אפשרו לו לחרוג מגבולות עצמו, למזג בין הקול השלישי לקול הרביעי, ולחשוף צמיחה מואצת של מחויבות לתהליך הטיפול. ההתבוננות במקרים שהוצגו נועדה להביא זווית ראייה נוספת של הקשר מטפל-מטופל, בעידן של התגברות השימוש ביישומון וואטסאפ. תקוותנו כי מאמר זה ישמש להגברת יכולת הרפלקציה של מטפלים ביחס לזיקה בין מבניות הפלטפורמה לבין היחסים הטיפולים ולעמדה שימושית, טולרנטית ונאותה.

מקורות

- אור, א' (2010, 15 בספטמבר). מותר ואסור בעידן דיגיטלי: הקשר הטיפולי בעקבות גוגל, פייסבוק, אימייל ואסאמאסים. **האיגוד הישראלי לפסיכותרפיה**. אוחר מתוך: www.israpsych.org
- אשל, ע' (2009). להיות "כלולה" בשתיקה: על המטופל השותק ו'הינכחות' המטפל. **שיחות**, כג(3), עמ' 235–221.
- גבע, ד"א (2017). **כדי לדעת**. אוחר מתוך: www.facebook.com/dorellah.geva
- גילת, י' (2013). רק באינטרנט אני יכול לשתף במה שעובר עלי: סיוע נפשי בסביבה מקוונת. מכון מופת.
- הרטגזון, ע' (2019, 11 במרס). אפליקציות הזיה: וואטסאפ ופייסבוק כסמים משני תודעה. **טכנומיסטיקה**.
- וינברג, ח' (2018). **הפרדוקס של קבוצות באינטרנט: לבד – בנוכחות אחרים וירטואליים** (א' אביסרור, מתרגמת). אבן יהודה: אמציה הוצאת ספרים.
- טריאסט, י' (2011). בין "חוק" ל"חיק". **פסיכולוגיה עברית**.
- פרויד, ז' (2005). **הטיפול הפסיכואנליטי**. תל אביב: עם עובד.
- פיליפ, א' (1999). **ויניקוט**. תל אביב: דביר.
- צורן, ר' (2009). **חותם האותיות: קריאה וזהות בדיאלוג הביבליותרפי**. ירושלים: כרמל.
- קוגן, ק' (2010). מעשה הפירוש בראי פסיכולוגיית העצמי. **שיחות**, כד(3), עמ' 250–255.
- שריג, ג' (2016). **שובל ילדות שקוף: על זיכרונות ילדות בגישה אדלריאנית**. תל אביב: ספרי כליל, הוצאת מופ"ת.
- פולנסקי, א' (2014, 11 בדצמבר). אימוג'י לב הוא תחליף שקרי אבל נחמד להבעת רגשות. **טיים אאוט**. אוחר מתוך: timeout.co.il

- Clough, A. B. & Casey, L. M. (2014). Using SMS reminders in psychology clinics: A cautionary tale. *Behavioral and Cognitive Psychotherapy*, 42(3), pp. 257-268.
- Daniel, T. A. & Camp, A. L. (2018). Emojis affect processing fluency on social media. [*Psychology of Popular Media Culture*](#).
- Gutheil, T. G. & Simon, R. I. (2005). E-mails, Extra-therapeutic Contact, and Early Boundary Problems: The Internet as a 'Slippery Slope'. *Psychiatric Annals*, 35(12), pp. 952-953, 956, 958, 960.
- Sude, M. (2013). Text Messaging and Private Practice: Ethical Challenges and Guidelines for Developing Personal Best Practices. *Journal of Mental Health Counseling*, 35(3), pp. 211-227.
- Ranney, M. L., Pittman, S. K., Dunsiger, S., Guthrie, K. M., Spirito, A., Boyer, E. W., & Cunningham, R. M. (2018). Emergency Department Text Messaging for Adolescent Violence and Depression Prevention: A Pilot Randomized Controlled Trial. [*Psychological Services*, 15\(4\), pp. 419-428](#).
- Jemstedt, A. (2000). Potential Space: The Place of Encounter between Inner and Outer Reality. *International Forum of Psychoanalysis*, 9(1-2), pp. 124-131.