

מפסיקים לשמור בבטן,  
**שומרים על הנפש**  
**דברו איתנו**



שנות  
הקשבה  
**ער"ן** 50

מעכשיו גם בוואטסאפ  באתר ער"ן

eran.org.il   במייל  בפורום  בצ'אט  1201

# עזרה נפשית ראשונה במלחמה

ד"ר שירי דניאלס - מנהלת מקצועית ארצית

**ער"ן**  
עזרה ראשונה נפשית

eran.org.il | 1201

## מד"א של הנפש

# אתן.ם לא לבד אנחנו כאן, דברו איתנו. ער"ן - שומרים על הנפש.



- מזה **52 שנים** ער"ן מפעילה את **הקו החם הגדול בישראל** המעניק שירותי עזרה ראשונה נפשית, לכלל הציבור הישראלי על כל מגדריו, בצורה אנונימית ומידית, בטלפון וברשת.
- **1,750 מתנדבי ער"ן** באים מרקע מקצועי מגוון ופועלים בליווי ובהדרכה מקצועית. לכולם אוזן קשובה, לב פתוח ונכונות לסייע לכל אדם במצוקה.
- **13 סניפים** בארץ, 5 מרכזים בצפון אמריקה, מרכז באוסטרליה ושירות באינטרנט (באמצעות צ'ט, פורום, וואטסאפ, מייל, מסרונים וניטור יזום).
- **24 שעות ביממה, כל ימות השנה**
- במצבי חירום חלה עלייה בפניה לשירות של כלל החברה הישראלית לרבות קבוצות סיכון של אוכלוסיות הממעטות לפנות לסיוע.
- מתחילת מלחמת ה-7 באוקטובר ועד ה-20/12 נענו בער"ן כ **82,500** פניות מצוקה, כולל כ **1,450** פניות עם תוכן אובדני (מחשבות, איומים, כוונות וניסיונות).

## מטרות העמותה

- ✓ להיות כתובת זמינה בטלפון ובאינטרנט, לכל אדם שחווה קושי או מצוקה רגשיים, ולספק אוזן קשבת, סיוע נפשי ראשוני ומידע תוך שמירה על סודיות ואנונימיות הפונה
- ✓ ליזום ולפתח שירותים חדשים לרשות הפונים
- ✓ להכשיר ולשמר מערך פארה-מקצועי איכותי ומחויב של מתנדבים מיומנים במתן סיוע נפשי ראשוני
- ✓ להיות גוף לאומי מרכזי בתחום הסיוע הנפשי הראשוני
- ✓ ליזום ולקחת חלק בפרויקטים לאומיים ובינלאומיים בתחום בריאות הנפש, הרווחה והחוסן החברתי
- ✓ לקדם את ערכי ההקשבה והאמפטיה בחברה הישראלית

## חזון ער"ן

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

# בריאות הנפש היא בריאות



# דוח פעילות סניפים 07/10/2023-19/12/2023

אתנ"ם לא לבד  
אנחנו כאן, דברו איתנו



זמן שיחות בשעות	מס' שיחות	מס' מתנדבים פעילים	סניף
1,275	7,436	111	ראשון לציון
1,571	9,451	156	כפר סבא
1,511	10,427	154	תל אביב
706	4,291	83	חיפה
801	5,466	71	באר שבע
870	5,114	104	חדרה
968	5,088	106	ירושלים
705	4,477	72	השרון
1,543	10,139	240	אינטרנט
855	5,489	95	כרמיאל
459	2,918	56	עמק זרעאל
371	2,064	40	קרית ביאליק
281	1,270	30	Palto Alto
633	2,570	72	Eranim in America
112	485	13	Australia
57	437	20	מוקד חוסן אנשי מקצוע
<b>12,729.01</b>	<b>77,122</b>	<b>1,423</b>	<b>סה"כ כללי</b>

# יעדים רב שנתיים

1 ✓ מיידיות - קיצור זמני ההמתנה למענה

2 ✓ זמינות 24/7 - בטלפון ובאינטרנט

3 ✓ רציפות - מענה רציף לאורך שעות היום מותאם לעקומת הביקוש

4 ✓ רב ערוציות - הנגשת השירות בערוצים שונים באופן מותאם לקהל היעד

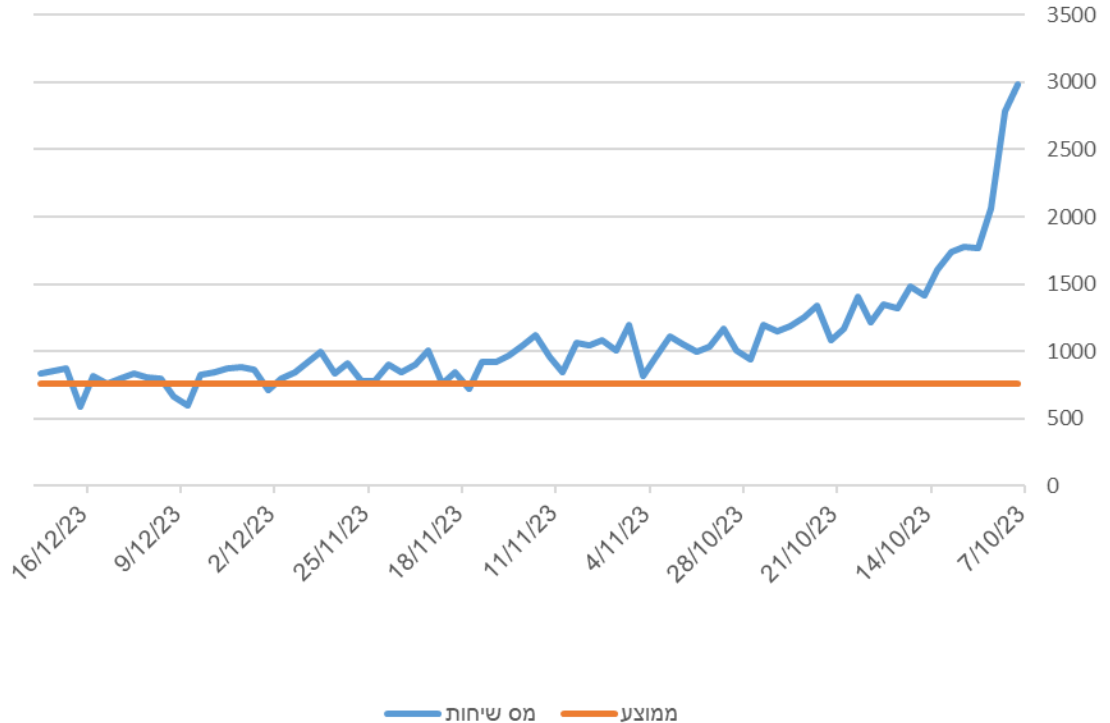
5 ✓ רב תרבותיות - פיתוח מענה רגיש תרבות בשפות

כולנו זקוקים לאוזן קשבת  
אנחנו כאן להקשיב תמיד



# ער"ן בימי מלחמה

ער"ן בימי מלחמה יחסית לשגרה



## ממוצע פניות יומי

- שגרה: 757
- 3,200 : 7/10/23
- ממוצע אוקטובר: 1,600
- ממוצע מתחילת המלחמה: 1,100 (45%+)



**חוזה לחץ  
וחרדה  
בעקבות  
המצב?**

מתנדבי ער"ן  
כאן למענך 24/7

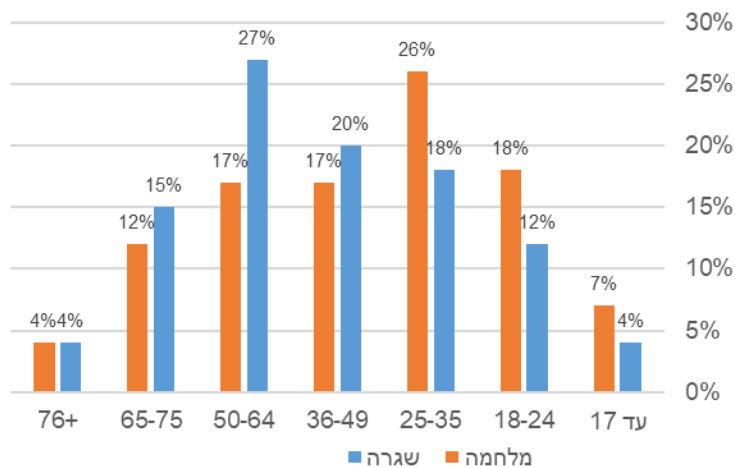


# ער"ן בימי מלחמה – מיפוי 7/10/23 - 20/12/23

עליה בפניות גברים מ 31% בשגרה ל44% בדצמבר ✓

עלייה בפניות ילדים ונוער, חיילים וצעירים ✓

התפלגות גיל בימי מלחמה ושגרה



■ זכר ■ נקבה

מפסיקים לשמור בבטן,  
שומרים על הנפש  
דברו איתנו



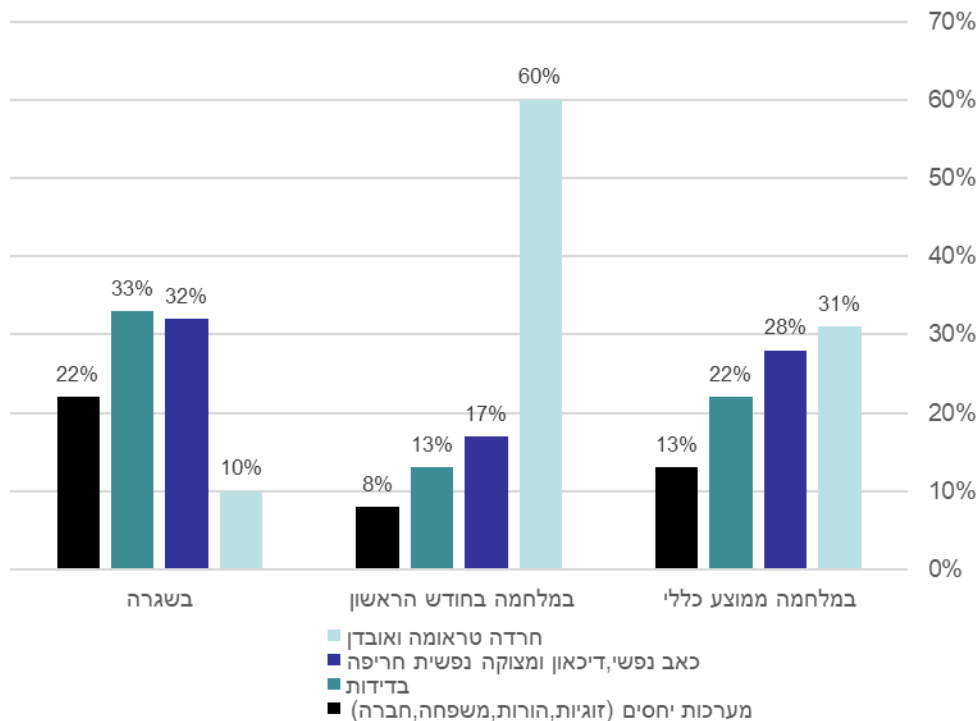
שנות  
הקשבה  
ער"ן  
50

מעכשיו גם בוואטסאפ באתר ער"ן

# ער"ן בימי מלחמה – מיפוי 7/10/23 - 20/12/23

- ✓ עליה חדה בפניות סביב חרדה, טראומה ואובדן - מפי 6 לפי 3 מהשגרה
- ✓ עם התקדמות המלחמה חלה עליה בפניות העוסקות בדיכאון ובמצוקה נפשית חריפה כמו גם בבדידות, אם כי באופן מופחת ביחס לימי שגרה

תוכן פניות	במלחמה ממוצע כללי	במלחמה בחודש הראשון	בשגרה
חרדה טראומה ואובדן	31%	60%	10%
כאב נפשי, דיכאון ומצוקה נפשית חריפה	28%	17%	32%
בדידות	22%	13%	33%
מערכות יחסים (זוגיות, הורות, משפחה, חברה)	13%	8%	22%
אחר	6%	2%	3%







## נכחת באירועי החירום האחרונים? מתמודד עם קושי וחרדות? **אל תישארי עם זה לבד!**

אנחנו כאן כדי לסייע לך להתמודד ולהחזיר את תחושת השליטה,  
לטיפול ממוקד - **ללא עלות**.  
הטיפול ניתן על ידי מומחים לטיפול בטראומה.



# מרכז חוסן ארצי טיפולי \*5486

שעות הפעילות: "ימים א'-ה'  
בין השעות 8:00 עד 20:00



# מיפוי מוקד חוסן ארצי 16/10/23-19/12/23

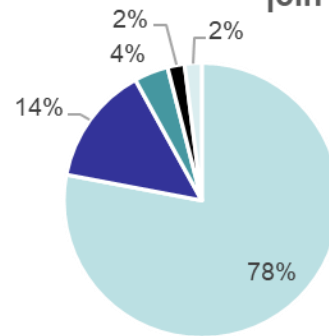
מס מתנדבים פעילים	מס שיחות סה"כ	הפניות להמשך טיפול
512	3,203	1,112 (35%)

✓ בכשני שלישי מהשיחות עצם השיחה עונה על הצורך של הפונה בסיוע רגשי ראשוני

47%	גברים
53%	נשים

גיל	%
עד 17	3%
18-24	20%
25-35	28%
36-49	20%
50-64	23%
65-75	3%
76+	2%
סה"כ	100%

## התפלגות תכנים במוקד חוסן

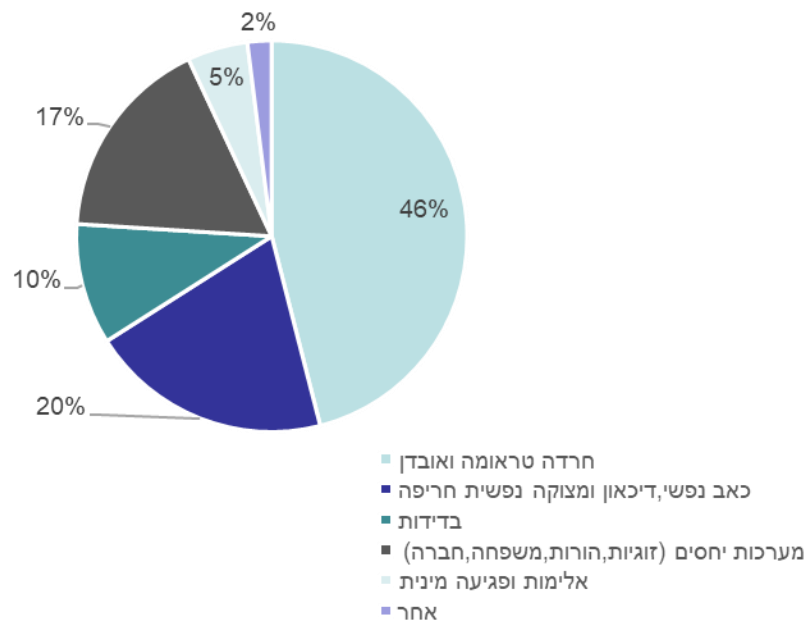


- חרדה טראומה ואובדן
- כאב נפשי, דיכאון ומצוקה נפשית חריפה
- בידוד
- מערכות יחסים (זוגיות, הורות, משפחה, חברה)
- אחר

# מיפוי פניות ילדים ומתבגרים 20/12/23 - 7/10/23

✓ בתקופה זו פנו לער"ן 17,126 ילדים ומתבגרים עד גיל 24  
✓ 63% בנות 37% בנים

התפלגות תכנים – ילדים ומתבגרים



חווה לחץ וחרדה?  
קושי וכאב נפשי?  
מתנדבי ער"ן כאן למענך 24/7

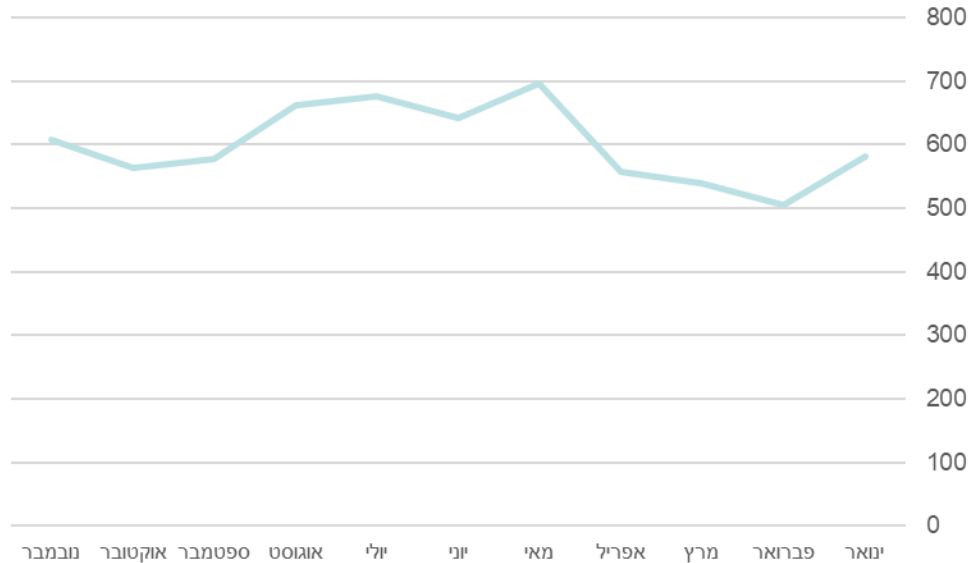
ער"ן - שומרים על הנפש

# פניות עם תוכן אובדני 7/10/23-30/11/23



יש קו אחד  
שמפריד בין אובדנות  
להצלת חיים

פניות עם תוכן אובדני



חודש	תוכן אובדני	מס' פניות
ינואר	582	25,340
פברואר	504	22,486
מרץ	539	23,510
אפריל	558	22,811
מאי	697	24,402
יוני	641	23,825
יולי	675	23,665
אוגוסט	661	23,633
ספטמבר	578	21,832
אוקטובר	563	40,915
נובמבר	608	28,588

עירן - מקשיבים  
לכם תמיד

1201 מכל טלפון • 24 שעות  
• באתר eran.org.il

# יעדים לשנת 2024

✓ הרחבת השירות והזמינות – במודל ער"ן+

1

✓ ער"ן בתפוצות – גיוס של כ 80 מתנדבים חדשים

2

✓ שימור הצוות והמתנדבים, התמודדות עם שחיקה

3

✓ הרחבת מרכז ההכשרה של ער"ן כגוף ידע מוביל בתחום העזרה הראשונה הנפשית, הפעלת קווים חמים ומענים מקוונים

4

✓ הגדלת הצוות המקצועי וכונני החירום

5

גם לאנשים חזקים יש רגעים חלשים!  
אנחנו כאן להקשיב ברגעים הקשים



”

איכשהו הקשבת ללב שלי,  
נתת לגיטימציה לחששות שלי,  
ובמקום להגיד לי לא לפחד, נתת לי כלים להתמודד.  
לדעתי, אנשים כמוך, הם לא פחות גיבורים  
מהלוחמים שמגנים עלינו,

גם על הנפש צריך להילחם.  
פשוט תודה תודה תודה

#תודה\_שאתם\_כאו



eran.org.il | 1201

תודה על ההקשבה  
shiri@eran.org.il