

# עובדים ועובדות סוציאליים יקרים!

פנקס כיס זה נועד לשרת אתכם לפני  
ובמהלך ביצוע התערבויות שונות בשעת חירום.  
אל תהססו להיעזר בו בכל עת ואף במהלך האירוע עצמו.  
המסירות והמקצועיות של עובדי ועובדות האגף  
גם בשעת חירום הן חלק משמעותי מהשמירה  
על חוסנם הנפשי של תושבי המועצה.



מרכז חוסן שומרון  
והאגף לשירותים חברתיים מוא"ז שומרון

## השתתפות באירוע

- ← קבלת מידע ראשוני על האירוע ממנהל האירוע באגף
- ← הוראה ממנהל האירוע לצאת לדרך

### אפני היציאה

- ← לאכול משהו קטן, להצטייד באוכל לדרך
- ← למצוא סידור לילדים
- ← לקחת: מטען, עט, מחברת/נייר, טישו, סוודר/מעיל
- נעליים נוחות, ציוד אישי אחר

### יציאה ומחיל איוסוף מידע:

- ← מי מצטרף אליי? (לא יוצאים לבד לאירוע)
- ← את מי אני צריך לעדכן?
- ← את מי אני פוגש בשטח?
- ← מה האירוע?
- צור לעצמך תמונה רחבה ככל הניתן אודות האירוע
- ← טלפון לחבר/ה טלפוני לרענון/ תזכורת הידע
- המקצועי הנדרש כעת

## עש"ן ד"ק

כלי המאפשר לנו בזמן אמת לעבור  
ממערכת לחץ למערכת רגועה יותר

← **ע**צירה ו"הקפאתה" של החשיבה השלילית  
"אני בלחץ ועלי לעצור לרגע" "אני מחליף ערוץ..."

← **ש**רירים

התמקדות בגוף, כיווץ והרפיית השרירים

← **נ**שימה

שתים שלוש נשימות איטיות...

← **ד**יבור פנימי מחזק

דימוי חיובי, או דיבור פנימי מאזן

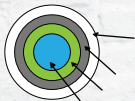
← **ק**דימה

חזרה למצב של התמודדות

ניתן לשפר את החוסן הקהילתי על ידי סיוע לפרט ולמשפחה בגיוס הכוחות הטמונים בהם לעזור לעצמם.

- ביצוע הערכת מצב ותכנון פעילות סיוע בהתייעצות וסיוע צוות הרווחה בצח"י ופסיכולוג מהשפ"ח לכל משפחה שנפגעה.

- ווידוא שמופעלים צוותי סיוע אינטגרטיביים על פי צורכי המשפחה הכוללים את נציגי הצוותים הייעודיים בצח"י ו"גורמי תמיכה טבעיים"-מתנדבים, בני נוער וגורמים אחרים.



מיון מעללי פגיעות

אקיימ יחד עם חברי הצוות / השוגפים בקהילה

← **מיון ע"ב הקרבה הפיזית:** חשיפה ישירה, קרבה לאזור

האסון, ניצולים, מרחק שמיעה, מחוץ לאזור האסון

← **מיון עפ"י המימד הפסיכוסוציאלי:** משפחה גרעינית,

משפחה וחברים קרובים, הכרות, הזדהות עם קווי

דמיון משותפים לקרבנות

← **מיון עפ"י מימד האוכלוסיות בסיכון:** טראומה דומה

שנחותה לאחרונה, אבדן משמעותי בשנה האחרונה,

משבר אישי או חברתי קשה, רגישות יתר.

## מסיים מומלצים במהלך ע"ר נפשי

- תגובות פחד ולחץ הן תגובות נורמאליות למצב לא נורמאלי
- לכל אחד יכולות התמודדות
- כל אדם מתמודד באופן שונה וזה בסדר
- חשוב לזהות דמות קרובה לטובת שיתוף
- מותר ורצוי לבקש עזרה

## הדרכה פסיכו דידיקטי

### מודל נת"ת -

של נרמול, תיקוף ותקווה.

מודל שיכול לשרת אותנו במצבים בהם אנחנו מופעלים ולסייע לנו מול מקבלי השרות/ האנשים אותם אנו מלווים.

### ← תגובות גופניות:

כאבי ראש, אבדן תיאבון, קשיי שינה, כאבי בטן, הקאות, קשיי נשימה, דופק מואץ וכד'.

### ← תגובות רגשיות:

פחד, בכי, לחץ, תחושת אי ודאות, כעס ועצבנות, חוסר רצון לדבר וכד'.

### ← תגובות שכליות:

קשיי ריכוז, בלבול, אדישות, קשיים בתקשורת ובהבנה, מחשבות חוזרות על האירוע.

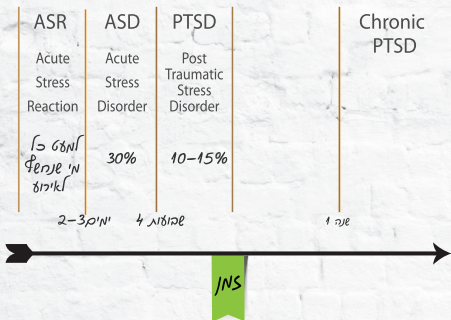
### ← תגובות התנהגותיות:

הסתגרות, הימנעות, תלות באדם קרוב, אי שקט ובהלה מרעשים סביבתיים, וכד'.

### ← חשוב לסייע לנפגע להבין כי תגובות התמודדות אלו

טבעיות ושכיחות מאוד מיד לאחר אירוע טראומתי. תהליך ההתאוששות הראשוני נמשך כ-2-4 ימים והוא שונה מאדם לאדם בהתאם לניסיונם האישי, קרבתם הפיסית/משפחתית/רגשית לאירוע. לרוב ישנה מגמת שיפור הדרגתית עד יכולת לחזור לתפקוד יומיומי מלא לאחר כעשרה ימים.

## גזירות טראומה לאורך זמן



# מודל מעש"ה

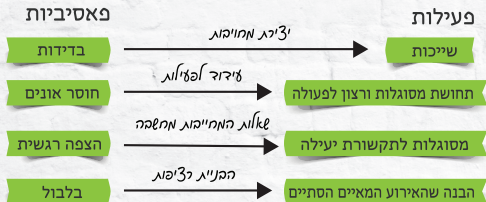
התערבות ראשונית

(עד 6 שעות מהאירוע המאיים)

מודל מאת ד"ר משה פרחי ממכללת תל-חי

(the six C's)

## סיכום סקיונל "מעשה"





## מהות ההתערבות

## מרכיב ההתערבות

סיוע לתחושת הבדידות	יצירת מחויבות	<input type="radio"/>
סיוע במצב של חוסר אונים	עידוד לפעילות יעילה	<input type="radio"/>
סיוע בהצפה רגשית	שאלות פשוטות וסגורות המחייבות חשיבה	<input checked="" type="radio"/> 3
סיוע בעת בלבול. חשיבה עלהטווח הרחוק	הבניית רצף האירועים והדגשה כי האירוע הסתיים	<input type="radio"/>

## דוגמא

מקד תקשורת: הצטרף למצב הנפגע, הזדהה ושאל לשלומו. אמור שאתה נמצא איתו ואינך הולך לשום מקום	<input type="radio"/>
"אין צורך שתישען עליי אתה יכול ללכת בעצמך", "קודם כל קום בבקשה ותתחיל ללכת אפילו 3 צעדים", "תרצה להביא מים מהברז או מהמקרר?", "תגיד לי מה הדבר הכי פשוט שאתה כן מסוגל לעשות?"	<input type="radio"/>
"איך קוראים לך?", "כמה זמן אתה נמצא כאן?", "תסביר לי מה מפחיד אותך?", "יש אתך עוד חברים?"	<input type="radio"/>
הדגשה כי האירוע הסתיים ותכנון העתיד קרוב מאוד, בקשה לחזור שוב על רצף ההתרחשויות, הבנייה של המתערב כגון: "קודם הייתה אזעקה, עכשיו נכנסנו למקלט, נמתין 5 דקות ונצא."	<input type="radio"/>

# התערבות קבוצתית לאחר אירוע

1 פתיחה, תיאום ציפיות לגבי טיב המפגש ומסגרת הזמנים, סכ"ר (סודיות, כבוד הדדי ורצון לשתף).

2 היכרות הדדית בין המשתתפים והקשר שלהם לארוע- איפה האירוע תפס אותי- מה קרה לי באירוע עצמו / כששמעתי עליו?

3 על מה אני חושב, מרגיש כרגע?  
איפה אני מרגיש את זה בגוף?

4 מה יוכל לעזור לי בהמשך?

שלב המשאבים- גשר מאחד (גוף, שכל, רגש, משפחה, אמונה, חברה, דימיון).

א. המשתתפים מתבקשים להיזכר בכלי השלכתי שעוזר להם כרגע לקבל כוח: שיר, סיפור, משל, אגדה, פסוק מתפילה, לקח שלמד פעם.

ב. המשתתפים מספרים בסבב, מה כל אחד מהם הולך עכשיו לעשות למען עצמו כדי לעזור לעצמו. הכלל הוא שיש לומר במעגל אך ורק דברים מעשיים שהאדם מתחייב באמת לבצע.

5 נרמול והדרכה פסיכודיקטית עפ"י העולה בקבוצה.

הודו למשתתפים על האמון שנתנו בכם ועל שאפשרו את השיח במרחב המשותף. הזכירו את חשיבות **שמירת הסודיות** עליה התחייבו בתחילה. הדגישו את המשאב היקר של **אכפתיות וקשר** של אחד לשני, שבמפגש באו לידי ביטוי כמקור חוסן.

### גמישות!!!

אין חובה להיצמד לפרוטוקול עלינו לחוש את הדופק של הקבוצה וניתן לוותר על שלבים אך בשום פנים אין לוותר על שלב ה"משאבים - מה יעזור לי בהמשך" שכן הוא חשוב ביותר ניתן להוסיף סבב- מה כל אחד מהמשתתפים הולך לעשות למען עצמו? בדגש על פעולות מגייסות אנרגייה

(יש יתרון בלעשות שלב זה בעמידה -מדגיש את רמת המעשיות וממריץ את מחזור הדם.שלב תיווך בין הישיבה בקבוצה והיציאה ממנה.)

# בשורה מרה

## 1. לפני היציאה

- לוודא פניות מלאה
- צרכים פיסיוולוגיים (אוכל שתייה), לבוש נאות, מטען לטלפון
- הכרות אישית עם חברי הצוות (קצין משטרה, נציג ציבור שמתלווה, עו"ס)
- תיאום סדרי תקשורת ותפקידים בתוך הצוות (תוך התייחסות להכרות קודמת)
- קבלת מירב הפרטים - פרטי משפחה, פרטי אירוע, נסיבות המקרה ומקום האירוע
- שינון שמות ונוסח ההודעה - במידה ואין, לקבוע נוסח ברור טרם הכניסה ולכתוב אותו על מנת לא לשכוח
- וידוא מקום מגורים מדויק (למנוע בזבוז זמן ו/או טעות חו"ח)
- נשימה עמוקה לפני הדפיקה על הדלת תוך שימת לב ונרמול התחושות שעולות

## 2. וכשהדאג נפגמת...

- לבדוק שהגענו למקום הנכון ומי נמצא בבית
- להשתדל למסור את ההודעה בישיבה ואם לא אז בגובה העיניים
- הודעה ברורה שאינה משתמעת לשתי פנים
- אין למסור פרטים שאינם מאושרים למרות הלחץ של המשפחה
- לשים לב לכל בני המשפחה כדי למנוע פגיעה עצמית
- לאחר התגובה הראשונית ועם שוך הסערה לבדוק מי עוד חשוב שידע (ילדים היכן הם נמצאים, בני משפחה נוספים)
- לזכור שעם קבלת ההודעה החשיבה אינה בהירה ולכן לחשוב עבור המשפחה 5 דקות קדימה (להתלבש, לכבות גז, לחבר לתפקידים ולהפעיל)

## 3. הזמנה

- משפט פתיחה שמארגן את המשפחה לקראת הבשורה. אחד ומדוייק.
- בסגנון: "לצערי יש לי משהו לא טוב לספר", "יש לי חדשות לא טובות"

#### 4. אינפורמציה

- משפט אינפורמטיבי קונקרטי וברור על מה שקרה:
- למשל: "קרתה תאונה קשה ו \_\_\_\_\_ נהרג"
- לעיתים לחזור על אותו המשפט מספר פעמים עד שהמסר עובר.

#### 5. הביג האבל

- להבין מה למשפחה זקוקה ממני כרגע.
- במידת הצורך להרגיע קונפליקטים שעולים
- לשמור על נפרדות מובחנת וכן להתגמש על הציר בין ניתוק להזדהות
- בסגנון: " זה נורא מה שקרה", "אין לי מילים", "אני איתך עד ש..."



- לווּדא הבנה של המשפחה
- לתכנן יחד מה יקרה עכשיו: מה המשימות שיש לעשות? (להודיע לעוד קרובי משפחה, לארגן לוויה..) מי יעשה?
- הבניית הזיכרון: מה היה, מה קורה עכשיו ומה קורה מעכשיו.
- עם הגעת אדם המקובל על המשפחה שמחזיק את האירוע, פרידה מבית המשפחה.
- פרידה מכובדת ובמידת הצורך השארת מספר טלפון של המועצה - לעולם לא מספר טלפון אישי
- טרם חזרה הביתה שיחת צוות - הכוללת שיתוף בעובדות ובחוויה, עידוד הדדי על מה שהיה וטקס מעבר אישי שיאפשר חזרה למרחב הפרטי נקיים ככל האפשר

## סקרונג אהויס, בהעברת מסר אירז בעקבות אינוע

- ← מתן מידע אמין, עדכני ומתעדכן באופן שוטף (קצר, קליט, חוזר על עצמו).
- ← הפרכת מידע
- ← לתת לילדים לספר על האירוע מנקודת מבטם, תוך ביטוי רגשותיהם.
- ← דגש ועידוד ביטויים של התמודדות עם המצב.
- ← לאפשר ביטוי גם באמצעים חלופיים לשיחה (מכתבים, ציורים, משחקים, תהילים ועוד).
- ← לגיטימציה ונירמול לתגובות השונות (בכי, שתיקה, רעד, תגובות פיזיולוגיות וכדו').
- ← אוירה של קבלה ותמיכה, שותפות ורצון לסייע, אמפתיה (גישה לא שיפוטית).
- ← מידע, הסברה והכנה לקראת ההמשך (ביקור חולים וכדומה).



### מיקום הילד בלוויה ←

מומלץ כי לא יעמוד בשתי השורות הראשונות. כמו כן בתום הלווי יש לעבד עם הילד את החוויה.

### שבעה ←

יש לאפשר לילד להשתתף בשבעה בהתאם לרצונות ויכולותיו. הוא חלק מהמשפחה ולזכור כי ילדים נעים בין רציפויות (מעצב לשמחה)

### חזרה לשגרה ←

מומלץ כי הילד יחזור לשגרה במהרה

### המידע והמסרים חייבים להיות מותאמים ←

### לגיל הילדים:

← עד גיל 6 - מידע פשוט וקונקרטי, עם מסרים

מרגיעים.

← גילאי בי"ס יסודי- מידע מפורט יותר, אמירות

מעודדות ועצות/הנחיות פעולה והתמודדות, הסברה על פעילות הרשויות וגופי החירום.

### מתבגרים ←

מידע רחב יותר, לאפשר בירור והצגת תפיסות, להימנע מהצגת המצב כקטסטרופאלי, להסביר מה עושים הגורמים האחרים- הרשות, גופי החירום והקהילה כדי להתמודד עם המצב

## מודל ABC

להקשיב לעצמנו ולצרכים שלנו, לייצר איזונים בחיים, להתחבר לתחנות הדלק כדי לא להתרוקן ולשמור על קשרים והמשכיות החיים. להסתכל על מה שיש לי ולשתף בקושי, לא להישאר אתו לבד.

### מודעות A (Awareness)

מה "שיא הקיבולת" שלנו, מהם הגבולות שלנו בעבודה ובחיים. מה הם הצרכים והרגשות שלנו, הקשבה לגוף.

### איזון B (Balance)

צורך למצוא מקומות מאזנים עבורי. הגדרת סדרי עדיפויות. חלוקה בין עבודה, מנוחה והנאה.

### קשר C (Connection)

קשרים בעבודה ומחוצה לה. חיבור לדברים שאנו אוהבים. מציאת סיפוק ומשמעות