

# קיט כלים לליווי מיוזע טראומה

## - נותני שירות בארגונים -

לאחר ארועי ה-7 באוקטובר ועם הימשכות המלחמה, רבים עסוקים בשאלות הנוגעות למיצוי זכויותיהם או נדרשים למפגש אל מול משרדי הממשלה השונים, רשויות ממשלתיות וגופים העוסקים במתן שירותים וזכויות. המפגש עם בירוקרטיה מהווה חסם פסיכולוגי והוא עשוי להחווה כמפחיד ומעורר חוסר אונים גם בשגרה.

מפגש מיצוי זכויות, או כל מפגש עם גורם מוסדי- הוא לעתים המפגש הראשון של האדם עם גורם ממשלתי, ויכול להיות גם המפגש הפורמלי הראשון שבו הוא מדבר על שחוה.

**הכלים שלפניכם מקנים בסיס ראשוני להתנהלות מותאמת טראומה בעת מפגש עם אדם שחוה אירוע טראומתי.**

**המסמך נכתב על ידי לירון דוד ויפעת בן דוד דרור, מרכז חוסן מועצה אזורית שער הנגב, המרכז הרפואי לבריאות הנפש לב השרון, החברה לקידום, אבחון, טיפול ומניעה של פגיעה מינית.**

## מענים לפי מבנה פגישה

### לפני הפגישה:

- צרו פגישה שתאפשר אווירה מכילה, מאפשרת ובטוחה ככל הניתן.
- דאגו לסביבה בטוחה והציגו את עצמכם ("שמי.. תפקידי..")
- צרו תחושת בטחון ושלטה - שאלו את האדם שלפניך אם יעדיף דלת פתוחה או סגורה.
- הציעו נוכחות מלווה



### במהלך הפגישה:

- אבחנו בין מטרת הפגישה לבין התוכן שעולה ובחרו את התכנים בהם יש לשתף.
- סייעו במתן מידע מרבי אודות הזכויות, האמצעי להשגתן, לוחות הזמנים הצפויים, בהירות אודות המהלך.
- הפסיקו את הפגישה מיד אם האדם מבקש זאת או מראה סימני מצוקה.
- נסו לבדוק אלו פרטים נחוצים לצורך קבלת השירות וסייעו לפונה במתן פרטים רלוונטיים מבלי לדרוש פירוט ותיאור האירוע מתחילתו ועד סופו.
- **ניתן לומר:** "אני רואה שאתה נכנס לפרטי פרטים, אך מידע זה אינו נחוץ לי וחבל לי לעורר אצלך זכרונות קשים ולא נעימים כעת.."



### סיום הפגישה:

- ציידו במכתב מסכם לפגישה, מה נעשה בה, מהו ההמשך לתהליך ומהם לוחות הזמנים.
- שאלו בצורה יזומה אם יש שאלות.

3



### לאחר הפגישה:

במידת הצורך, יש להפנות את הפונה להמשך טיפול על ידי גורמים רלוונטיים לפי הנדרש (לפי השתייכותו לאוכלוסייה ייחודית, לפי סוג הפגיעות שעלו, עו"ס, מענה רגשי, חמ"ל סגול, ניידת זכויות).



4

### דגשים חשובים:

- קח/י בחשבון כי מפגש עם ארגון בירוקרטי ונציגיו עלול לעורר אי-נוחות ואולי אף כעס, תנ/י לכך מקום במידה, תוך התייחסות למתן המענה הנוכחי.
- נסה/י להימנע עד כמה שאפשר מכניסה לפרטי האירוע ולצפייה בסרטונים יחד עם הפונה, כדי לשמור עליו/ה ועליך מטרומה חוזרת.