



קיט כלים לליווי מיודע טראומה

חסמים | עקרונות לטיפול מיודע טראומה | עשה ואל תעשה |
הפניות לפי תחומים

אירועי ה-7 באוקטובר, והמלחמה שנפתחה מיד אחריהם, הביאו אנשים רבים למצב של טראומה מתמשכת. רבים חווים רגשות כגון פחד, חוסר אונים, אשמה, כעס ועוד. רגשות אלה עשויים להיות נוכחים במפגשים שונים עם אנשים מקצוע שונים ונציגים של גופים וארגונים.

באופן כללי ידוע כי למפגשים הנערכים בתקופה הסמוכה לאירוע טראומטי, ישנה השפעה מכרעת על האופן בו ייחווה אותו האדם בעת הזו ובעתיד, וכי תשאול מותאם-טראומה (Trauma-informed) עשוי לסייע במניעה של רה-טראומטיזציה ושיפור תחושת הבטחון והאמון של הפרט שחווה אירוע טראומטי.

קיט זה נועד לתת מידע והמלצות אודות אופן ההתנהלות במרחבים שונים, באופן רגיש לטראומה, מבלי להעצים אותה. הכלים מאפשרים תשאול ומענה מותאמי טראומה.

***הכלים פותחו על ידי הפורום לקידום מערכת בריאות מותאמת טראומה, מרכז חוסן מועצה אזורית שער הנגב, המרכז הרפואי לבריאות הנפש לב השרון, החברה לקידום, אבחון, טיפול ומניעה של פגיעה מינית וג'וינט ישראל.**

קיט כלים לליווי מיוזע טראומה

הספרות המחקרית מצביעה על שלושה סוגים עיקריים של חסמים במיצוי זכויות מול רשויות המינהל, שיכולות להסביר גם המנעות מצריכת טיפולים רפואיים ושירותים נוספים:

חסמים

חסמי מודעות וידע: אנשים רבים מרגישים שאין בידם את הידע והכלים להבין מה מגיע להם ולמה הם זכאים. ידע ומודעות מהווים רכיב חיוני בפניה לתהליכי מיצוי זכויות, ובהעדרו- רבים אינם פונים. ישנו ידע גלוי – הנוגע להיבטים הפורמליים של התהליך (לדעת שקיימת קצבה, בקיאות בתנאי הזכאות) וידע סמוי – שקשה להעביר בפרסומים ובערוצים פורמליים (למשל מיהו איש טיפול או שירות שמקדם מהר תהליכים, באילו שעות כדאי להתקשר לתאם פגישה וכו'). **היעדר ידע משני הסוגים, מעכב ואף מונע מאנשים לקדם את האינטרסים שלהם ולמצות זכויות.**



חסמי הסבך הבירוקרטי והרגולטורי: אנשים רבים חוו בעבר את הרשויות/ את הגורמים הפורמליים-כגורמים עוינים, ככאלה שקשה לקבל מהם מידע, וגם ישנם כאלה עם חוויות שירות לא מוצלחת. סומנו שלוש זירות של קושי וקצרים בתקשורת:

- הפקידות המקצועית ואנשי השירות: נותנים שירות מבלי לייצר חוויית תקשורת אישית, תחושת נגישות ולעיתים נדמה כי נתנו מידע חלקי או מוטעה.
- מענה במוקדים טלפוניים: מצד אחד למענה טלפוני חשיבות גבוהה במתן מענה ומידע, ומצד שני לעיתים הם מאוישים באנשים שהכשרתם או רמת היכרותם עם המידע המקצועי, דלה.
- שימוש בטכנולוגיות מידע ותקשורת- מיושנות: במקומות שונים עדיין מבקשים לשלוח פקס או מכתב, יש צורך במילוי כמות נכבדה של טפסים ולעיתים ריבוי הטפסים והמידע גורמים לקושי בהמצאתם, קליטתם ובהמשך לסחבת ועיכוב במתן השירות.



כאשר המציאות מייצרת ריבוי רגולציה- התחושה הזו גוברת. אנשים רבים חשים שאין תפיסת שירות אחידה ונגישה.

חסמים תפיסתיים, פסיכולוגיים ותרבותיים: רבים מהאנשים חשים בוש והכתמה עצמית מעצם בקשת העזרה (פניה לבקשת קצבה, בקשה ליום חופש או פניה לבדיקה) ואחרים חשים שאינם ראויים לסעד או שיש להם חלק במצבם הרעוע. תחושות אלה מונעות הן מעצם ההזדקקות והצורך והן מהאופי הבירוקרטי של הליך הפניה והבקשה.



חסמים אלה מגיעים משני כיוונים: רשויות המדינה והגורם המקצועי שנגועים בסטיגמות כלפי מבקשי השירות, ומהצד השני- האנשים עצמם מגיעים לתהליך באווירת חוסר אמון במערכת ותפיסתה כ"אויב". זאת ועוד- בעת הזו הממסד נתפס בעיני רבים כמי שכשל ובגד באמון, ויש צורך בבנייתו מחדש.

קיט כלים לליווי מיודע טראומה

עקרונות גנריים לטיפול מיודע טראומה:

1

יצירת סביבה תומכת

(בניית בטחון ויחסי אמן, מתן יחס של כבוד)

2

מתן אפשרות בחירה

(האדם יחוש שהוא בעל יכולת בחירה והשפעה על קבלת ההחלטות, המידע יהיה פרוס לפניו באופן שקוף)

3

העצמה

(בתהליך בחירת המענה/הטיפול/השירות - האדם יחוש כי השליטה חוזרת לחייו וכי הוא שותף בהגדרת המענים עבורו)

4

יצירת שיתופי פעולה

(האדם הוא פרטנר בהשגת מטרות הפגישה)

5

מניעת רה - טראומטיזציה

(הימנעות מחזרה על הרכיבים שעשויים להעמיק את הטרומה ושימת דגש מיותר)

קיט כלים לליווי מיוזע טראומה

עשה ואל תעשה

פרטיות

יש לקיים את המפגש בחדר או במקום המאפשר פרטיות עבור האדם ונותן השירות



הצמדות למטרות המפגש

למפגש מטרה ספציפית (בדיקה רפואית, היכרות עם זכויות, עיסוק פנאי ועוד). לא מדובר במפגש שמטרתו עיסוק באירוע שקרה מהבחינה הפסיכו-סוציאלית. בהתאם, יש להיצמד למטרה שלשמה הוא מתקיים.



הימנעות משיפוטיות

מחויבות לעובדות מבלי להכניס פרשנות שלכם לסיטואציה המתוארת.



הימנעות מהצפה וכניסה לפרטים

הימנעות ממצב בו הפונה/המטופל/ צריכים להסביר ו/או לדווח את כל פרטי האירוע הטראומטי אם אין צורך חיוני בכך. הימנעות משיח שגולש לתיאור רגשות ותחושות. פנייה אל הערוץ הרגשי עלולה לעורר תחושת הצפה וחוסר שליטה. במידה ועולה הצורך בירידה לפרטים לגבי האירוע הטראומטי, 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..."

יש לקחת בחשבון שהפונה/מטופל נפגש עמך ועם גורמים נוספים, כלומר במעמד זה עליו/ה לספר את סיפורו/ה למספר גורמים.

ניתן לומר: "אני מאמין שאני לא היחיד ששואל את השאלה הזאת, אשמח שתספרי לי רק את מה שרלוונטי לפגישה שלנו כעת..."

הכרה

יש מקום להביע אמפתיה וכאב על החוויה של האדם.

ניתן לומר: "אני שומעת שעברת חוויה מאוד קשה... זאת בטח התמודדות לא פשוטה..."



הפנייה

עזרו לנפגעי האסון להגיע לאנשי מקצוע שמומחים בתחום הטראומה ויודעים לתת מענה נפשי מקצועי. יחד עם זאת חשוב לא ללחוץ על האדם לפנות לטיפול או יעוץ מקצועי באם אינו מעוניין בכך.



הכלה

יתכן שתתקלו בתגובות כמו כעס, תסכול, ייאוש. רבים מהנפגעים במעגלי הפגישה השונים חשים אכזבה ממוסדות המדינה. אנא היו סבלניים לרגשות אלה.

ניתן לומר: "אני מבינה שאתה מאוד כועס עכשיו ואני יכולה להבין זאת, יחד עם זאת אני כאן כדי לתת לך מענה, כעת..."



שליטה ומתן מידע

לאחר אירוע טראומטי חשוב להשיב לאדם את תחושת השליטה ככל הניתן. כמה המלצות:

- מתן מידע מהימן/ מדויק אודות הטפסים, המסמכים, הצילומים האישיים שיש להביא ובמידת האפשר – עוד לפני הפגישה עצמה.
- מתן מידע אודות משך התהליך/הטיפול, כולל משך הפגישה הצפויה ומועד קבלת התשובות אודות התוכן/ הצורך בענייני התקיימה הפגישה.
- מתן אפשרות להליך מזורז ככל הניתן, לאור הנסיבות וכאמצעי לאפשר לאדם לקבל שליטה על חייו במהירות האפשרית. אנשים שעברו אירוע טראומטי יכולים וצריכים לחזור לשליטה בחייהם. חובתנו לוודא שהם יוכלו לעשות זאת, ישמרו על רציפות תפקודית ולא ייבלעו לאסון וייאוש.
- הנגשת השירות/הטיפול באופן אקטיבי המאפשר לאדם לקבל את המידע והזכויות באופן הפשוט, היעיל והזריז ביותר. שקלו אם המצב דורש הגעה פיזית לביתו של האדם או מקום קרוב למגוריו עקב מצבו הפיזי והנפשי.

