

הצעה לשיחה בשעת חירום - לאנשי מקצוע

הקדמה:

הצעה זו מיועדת לאנשי מקצוע, שיקיימו שיחות עם אנשים שונים בעת חירום. מטרתה העיקרית היא, לארגן באופן קצר, פשוט ובהיר, את עקרונות השיחה הייעוציים, בהקשר זה ולהוות בסיס לניהול שיחה בעת חירום.

מבנה ההצעה:

מטרות ההצעה.
מהלך עקרוני של השיחה.
מתן דוגמאות לשאלות ותשובות בהתאם למבנה המוצע של השיחה.

מטרות ההצעה:

א. להציע מבנה עקרוני של תשובה מובנית, אותה ניתן להתאים וליישם בפניות שונות.
ב. להציג את עקרונות ההתמודדות בחירום, שאותם רצוי ומומלץ לכלול בתשובות לפונים, בהתאם לכל פנייה. העקרונות הם:
עיקרון ה-קמ"ץ (קרבה, מידיות, צפייה להחלמה) עיקרון הרציפות, חיבור לכוחות הפנימיים, הכוונה לעשייה ולפעילות, מתן תפקידים, נתינת משמעות, חשיבותן של תמיכה ונתינה לאחר ועיקרון ה-פ.פ.א.א (פרופורציה, פרספקטיבה, אלטרנטיבה ואמונה).

מהלך השיחה – מבנה עקרוני :

הערה מקדימה: אף כי המבנה העקרוני מוצג כאן באופן כרונולוגי, אין זה המצב בפועל, שכן במציאות, ישנה זרימה טבעית, שלא דווקא נאמנה לסדר זה והחלוקה לעקרונות, היא מלאכותית, לצורך ארגון ההצעה.

1. פתיחה שמכילה הקשבה והרגעה – תן לי לפונה את התחושה שאתה קשובה לו באופן מלא ושאלתי שאלות הבהרה, במידת הצורך, רק בתום דבריו של הפונה.

2. הכלה ואמפתיה - היהי מוכנה לקלוט ולעבד את מגוון הרגשות של הפונה ואת דרך הפנייה שלו ושדרי ליפונה שאתה איתו ונכונה לשמוע כל דבר, שיש לו לומר לך.

3. נרמול – תן לי לפונה הרגשה, שדבריו אינם חריגים ובאמצעות פרופורציה ופרספקטיבה הראה לי שמחשבותיו ורגשותיו מובנים וטבעיים, במצב בו אנו מצויים. (במידה ודבריו מעוררים בך דאגה, יש להפנותו לעזרה מקצועית, על פי הצורך).

4. פירוש מחדש – נסה לי להראות לפונה את הסיטואציה מהיבט מפתיע ואחר, שעליו הוא לא חשב. בנוסף להצגת זוויות ראייה שונות ומגוון נקודות מבט, המראות את מורכבות הסיטואציה, מומלץ להציע גם פרשנות ממקום שונה ואחר לגמרי, שממנה יתאפשר ערוץ התמודדות חדש.

5. הצעה להתמודדות יעילה - שאלתי את הפונה מה יעזור לו ומה עוזר לו בדרך כלל במצבים קשים. חברתי אותו לכוחות הפנימיים שלו והצעתי לו כיווני התמודדות קונקרטיים וניתנים ליישום. כוונתי אותו לפעילות ועשייה.

6. **פרידה תוך חיזוק התקווה** - סכמי עיבור הפונה את הנקודות המרכזיות שעלו בשיחה ובעיקר את כיווני העשייה. סיימי במשפט המעורר ומחזק את החשיבה החיובית והתקווה.

הדגמת עקרונות השיחה באמצעות שלוש דוגמאות

אחת כשהפונה הוא ילד והשנייה כשהפונה היא מתבגרת והשלישית שהפונה היא מבוגרת, אשת חינוך:

דוגמא ראשונה: "אני מאוד דואג ומפחד שיקרה משהו לאבא שלי שיצא למילואים". (יונתן בן 7).

1. פתיחה עם הקשבה והרגעה: "אני שמחה מאוד שהתקשרת ועכשיו אני שומעת את כל מה שאתה רוצה לומר. אם יהיה צורך אשאל אותך שאלות בהמשך."
2. הכללה ואמפתיה: "כולנו אוהבים להיות עם אבא ואימא בבית, כיף לחזור מבית הספר ולספר לאבא או לאימא, מה היה בבית הספר ולבלות עימם אחר הצהריים או בערב. כשאבא הולך למילואים אנו מתגעגעים אליו, דואגים לו ומפחדים שמא יקרה לו משהו רע ולכן גם הדאגה שלך מאוד מאוד מובנת וטבעית."

2. נרמול: "כולנו, ילדים ומבוגרים כאחד, חווים בימים האחרונים רגשות של חשש ודאגה. יש כאלה ששומעים כל הזמן אזעקות ונפילות טילים, יש כאלה שדואגים למישהו מבני המשפחה שנמצא בצבא ויש כאלה שחוששים שמא טווח הטילים יתרחב ויגיע גם אליהם. אנו מקווים שזהו מצב זמני ונחזור במהרה לשגרה הרגועה, שמוכרת לנו".

4. פירוש מחדש למצב: "אביך, עם עוד הרבה חיילים, יצא כדי להגן עליך ועל משפחתך ועל כולנו כדי שנגיש יותר בטוחים. במעשה זה הם מלמדים אותנו מהי ערבות הדדית ושבמדינה שלנו לא מפקירים איש לגורל קשה. אבא שלך יודע שיש לו על מי לסמוך בבית ושבבית ממשיכים חיי השגרה התקינים, זה נותן לו כוח רב".

5. הצעה להתמודדות יעילה: "כדאי שתמצא עיסוקים שאתה אוהב (שיחה עם חבר, ספורט, מחשב, קריאה, צפייה בסרטים וכו') ותקדיש להם זמן, זה יסייע לך להסיח דעתך מהדאגות. צור קשר עם חברים, שנעים וטוב לך איתם, פנק עצמך בממתקים ומאכלים אהובים, נסה להיזכר בדברים נוספים שעזרו לך בעבר וגייס אותם גם עכשיו. חשוב על דרכים שונות לשמור על קשר עם אבא ולספר לו מה קורה בבית, על מנת לחזקו ולשמחו. למשל תוכל לשלוח לו שיר שהוא אוהב, או בדיחה מצחיקה, שחשבת עליה ואולי תמונה מחיי המשפחה ועוד... חשוב, שתשמור כמה שיותר על השגרה, שאליה אתה רגיל ותעזור בכך גם לאנשים אחרים בבית".

6. פרידה וחיזוק התקווה: "יונתן, בוא ונראה מה אמרנו שכדאי לעשות: לשמור על קשר עם אבא בהרבה דרכים, למצוא עיסוקים שונים שאתה אוהב, כדי להסיח את הדעת מהדאגה ולשמור כמה שיותר על חיי השגרה בבית. אני בטוחה כי הצבא והממשלה עושים כל שביכולתם כדי להחזיר את כולם בשלום הביתה וכולנו מקווים ומתפללים לכך. בתקווה לימים טובים ורגועים יותר."

דוגמא שנייה: "אני ממש מפחדת מהאזעקות, אז מה אפשר לעשות, כי אפילו כשאני לא בשדרות (אני גרה בשדרות) אני בכל זאת מפחדת מאוד וכל צליל קטן נישמע לי כמו אזעקה". (דנה בת 17).

1. פתיחה עם הקשבה והרגעה: "דנה, בואי ספרי ופרטי מה קורה לך בהקשר זה, אני שומעת אותך."
2. הכללה ואמפתיה: "הפחד והחשש, שמא תהיה אזעקה מחרישת אוזניים ומבהילה מכניסה אותך למצב של דריכות בלתי פוסקת ומתישה. אני יכולה להבין למה כל כך קשה לך, במיוחד שזה הפך למצב מתמשך ומצטבר שמשבש לך את תחושת הביטחון הכי בסיסית ויוצר הרגשה של חוסר אונים".

3. גרמול: "חשוב שתדעי שאת מתארת תגובות נורמליות וטבעיות שכולנו חווים אותן במצבים מסוג זה. גם "הסרטים שאליהם את נכנסת", כפי שהסברת, הם תופעה מוכרת וידועה בהקשר זה. זהו מצב לא נעים אך יש דרכים להתמודד עמו".

4. פירוש מחדש למצב: "האזעקה נתפסת על ידיך כ"אויב" מפחד ומנטרל חיים אך האזעקה היא גם כלי מתריע מפני פגיעה ובכך היא למעשה מגינה ומצילה חיים. מתוך כך, כדאי לחשוב על דרכים "להתיידד" עם האזעקה ולהפיק את הרווחים ממנה".

5. הצעה להתמודדות יעילה: "באלו דרכים את יכולה להפוך את האזעקה מ"אויב לאוהב"?

* לחשוב על רעיון נעים ונחמד, שברגע שתישמע האזעקה, תתחברי אליו (סיטואציה נעימה, חלום שיש לך, ספור או ספר אהוב וכד'...).

* לחשוב על שיר אהוב במיוחד, שברגע הישמע האזעקה תשירי אותו לעצמך בקולי קולות, תוך כדי ריצה לממ"ד.

* כשאת מגיעה למקום מוגן, נסי להרגיע עצמך באמצעות נשימות ונשיפות עמוקות, פעולות אילו משחררות חרדה ומרגיעות. את יכולה גם לעשות פעילות ספורטיבית ותרגילי הרפיה שונים במקום.

* דמייני לעצמך מקום שאת אוהבת להיות בו ויש לך זיכרונות טובים ממנו = "המקום הבטוח" שלך והתחברי אליו עם הישמע האזעקה ולאחריה. חשבי עליו, גם כשאינן אזעקה.

* פנקי עצמך בממתקים שאת אוהבת, או בקרמים נעימים לגוף או בריחות שעושים לך טוב. שמרי כאלה בהישג יד בממ"ד.

* בעת רגיעה, כתבי לעצמך את המחשבות שעולות לך בראש בהקשר לאזעקות, "הסרטים" שיש לך בראש, ונסי לשוחח עליהם עם מישהו שאת בוטחת בוֹבָה.

6. פרידה וחזוקה התקווה: "דנה יקרה, חשבנו ביחד על כל מיני דרכים שיכולות לסייע לך, אבל אם בכל זאת את עדיין מודאגת ומרגישה שהפחד והחרדה לא פוחתים וממשיכים לשבש את המהלך התקין של חיך, אנא פני לעזרה מקצועית מתאימה. אני מאמינה שככול שהמצב ילך ויירגע גם את תרגישי יותר רגועה ויותר בטוחה".

דוגמא שלישית: "אני רוצה לשאול שאלה, כיצד ניתן לצפות ממורות, גננות וסיעות בזמן אזעקה, להיות, לטפל ולהרגיע ילדים בני 5-6? ילדים בגיל כזה צריכים את ההורים שלהם לידם! מקבלי החלטות יקרים - מורים הם גם בני אדם. הייתי היום בזמן האזעקה עם 30 תלמידים בוכים, צורחים ומבוהלים. לא אנושי מה שאתם מצפים מאנשי החינוך". (מעין בת 32, מחנכת כיתה ג' בביה"ס של הקיץ).

1. פתיחה עם הקשבה והרגעה: "את יכולה לספר לי עוד על החוויה הקשה הזו שאת מתארת?"

2. הכלה ואמפתיה: "מעין, הסיטואציה שאת מתארת באמת לא פשוטה לאף אחד מאתנו. גם הרעש של האזעקה וגם הסכנה מנפילות הטילים, בוודאי מעוררים פחד בקרב ילדים ומבוגרים כאחד".

3. גרמול: "שמענו מאנשים רבים על הקושי להתמודד ברגעים הראשונים עם הפחד, הבלבול והבהלה, בעיקר אלה שחוו את חווית האזעקה לראשונה, אף כי גם אנשים מדרום הארץ שלכאורה מורגלים בירי הטילים, מתארים קשיים דומים לאלה שאת תיארת. אלה הן תגובות נורמליות וצפויות במצב שבו אנו מצויים".

4. פירוש מחדש למצב: "מדברייך עולה, שאת חוששת שאין לך יכולת השפעה על שלושים ילדים צורחים ומבוהלים, עם הישמע האזעקה. את בתחושה שהציפייה ממך לנהל מצב כזה אינה ריאלית. אך דווקא ברגעים אלה, את מנהיגה עבור הילדים ועיניהם נשאות אלייך, כמורה

וכך גם אל הגננות והסייעות בגן ולאנשי החינוך בכלל. הילדים מביטים במבוגר האחראי וממנו הם לומדים כיצד לפענח את המציאות, שבה הם מצויים ומהן משמעויותיה. חשבי מה עוזר לך ברגעים קשים והדגימי זאת לילדים. הם ילמדו ממך איך הם יכולים להתמודד. אם הם יחוו שאת ברורה, מובילה, החלטית ותומכת, את תעצבי עבורם מציאות מובנת יותר והם ירגישו יותר בטוחים ויירגעו בהדרגה."

5. **הצעה להתמודדות יעילה:** "נסי לחשוב על דרך כלשהי, שבעת הישמע האזעקה תוכלי להתחבר אליה ולהתעשת מהר, למשל: משפט מחזק או תפילה קצרה שאת יכולה לומר אותו לעצמך ולהיאחז בו. תני לילדים תחושה שאת יודעת מה לעשות ושהם יכולים לסמוך עלייך. כדאי ליצור קשר עין עם ילדה, שהוא מנהיג בעיניך ולרמוז לו על שיר קליט, שאפשר להתחיל לשיר ביחד. עשי זאת עם ילדים נוספים ויש סיכוי שתתחיל שירה משותפת. נותן תחושת "ביחד" ותחושה של שייכות ותמיכה הדדית. (ניתן להתאמן על כך בעת רגיעה). לקשר עין ולמילה מעודדת ומחזקת יש כוח גם לתמוך ולסייע למי שקשה לו יותר. כשאתם במקום המוגן, נסי לכוון את הילדים לנשום ולנשוף באופן איטי ועמוק. פעולות אילו מרגיעות ומשחררות. כעבור מספר דקות אפשר להציע לילדים לעשות גם תרגילי הרפיה. הכינו מבעוד מועד ממתקים שהילדים אוהבים ומים אותם שימרו במקום מוגן. חלקי אותם לילדים ברגעים הקשים – כך ירגישו הילדים רגועים יותר ובטוחים יותר. זאת הזדמנות ללמד את הילדים, בדרכים אלה, על כוחות ההתמודדות שיש בכל אחד ואחד מהם ולחברם אליהם. כדאי לעשות זאת גם בעת רגיעה. חשבי איך להפוך את החוויה המפחידה, להזדמנות ללמידה של התמודדות מיטבית במצבי לחץ."

6. **פרידה וחיזוק התקווה:** "מעייך, חשבנו ביחד על מספר דרכים, שכדאי להתאמן בהן בעת שגרה. היערכות מקדימה לחירום יכולה לסייע לנו להתעשת מהר יותר ברגע האמת. חשבי על עצמך כמנהיגה של הילדים והם יראו אותך ככזו. בתקווה שהמצב הביטחוני והאירועים יסתיימו במהרה ונשוב כולנו לשגרה מוכרת ורגועה."

כתבו : רחל אברהם ונעמי מוזס

**"עוד נדע ימים טובים מאלה,
עוד נדע ימים טובים פי אלף,
יד ביד נושיט לטוב,
שעוד יבוא, בוא יבוא"**

שמרית אור