

26.10.2023

הנחיות לעוסקים במיצוי זכויות במפגש מול מי שעברו אירוע טראומטי

בעת הקשה הזו, לאחר אירועי ה-7 באוקטובר ועם הימשכות המלחמה, רבים מתושבי ישראל עסוקים בשאלות הנוגעות למיצוי זכויותיהם או נדרשים למפגש אל מול משרדי הממשלה השונים, רשויות ממשלתיות וגופים העוסקים במתן שירותים וזכויות.

אירוע טראומטי מעורר רגשות כגון פחד, חוסר אונים, אשמה, כעס ועוד. רגשות אלה עשויים להיות נוכחים גם במפגש מול נושאים בירוקרטים. המפגש עם בירוקרטיה מהווה חסם פסיכולוגי והוא עשוי להחוות כמפחיד ומעורר חוסר אונים גם בשגרה, לא כל שכן לאחר אירוע טראומטי.

מפגש מיצוי זכויות הוא לעתים המפגש הראשון של האדם עם גורם ממשלתי. מפגש זה טומן בחובו משמעויות ולו השפעות על האדם שחווה אירוע טראומטי. באופן כללי ידוע כי למפגשים הנערכים בתקופה הסמוכה לאירוע טראומטי, ישנה השפעה מכרעת על האופן בו ייחווה אותו האדם בעת הזו ובעתיד, וכי תשאל מותאם-טראומה (Trauma-informed) עשוי לסייע במניעה של רה-טראומטיזציה ושיפור תחושת הבטחון והאמון של הפרט שחווה אירוע טראומטי.

מסמך זה נועד לתת מידע והמלצות אודות אופן ההתנהלות והתשאל מותאם-הטראומה.

מספר כללי עשה / אל תעשה למפגש בירוקרטי עם אדם שחווה אירוע טראומטי:

1. פרטיות. יש לקיים המפגש בחדר או במקום המאפשר פרטיות עבור הפונה ונותן השירות.
2. היצמדות למטרת המפגש. מטרת המפגש הנה מיצוי זכויות בתחום ספציפי (למשל ביטוח לאומי, מס הכנסה וכו'). לא מדובר במפגש שמטרתו עיסוק באירוע שקרה מהבחינה הפסיכו-סוציאלית. בהתאם, יש להיצמד למטרה שלשמה מתקיים המפגש.
3. הימנעו משיפוטיות. היו מחויבים לעובדות ונסו לא להכניס פרשנות שלכם לסיטואציה המתוארת.
4. הימנעו מהצפה וכניסה לפרטים. הימנעו/י ממצב בו הפונה צריך/ה לספר ו/או לדווח את כל פרטי האירוע הטראומטי אם אין צורך חיוני בכך. נסו להימנע 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 זיכרונות קשים ולא נעימים כעת..."

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

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

5. הכרה. יש מקום להביע אמפטיה וכאב על החוויה של הפונה.

ניתן לומר: "אני שומע שעברת חוויה מאד קשה...זאת בטח התמודדות לא פשוטה.."

6. הפניה. 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.

ניתן לומר: "האם יש מישהו שאתה מדברים איתו? מאוד חשוב בתקופות כאלה להיות בקשר עם גורם מקצועי שיוכל לסייע בעיבוד החוויה הקשה".

7. הכלה. יתכן שתתקלו בתגובות כמו כעס, תסכול, יאוש. רבים מהנפגעים במעגלי הפגיעה השונים, חשים אכזבה ממוסדות המדינה. אנא היו סבלניים לרגשות אלה.

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

8. שליטה ומתן מידע. לאחר אירוע טראומטי חשוב להשיב לאדם את תחושת השליטה ככל הניתן. כמה המלצות:

- מתן מידע מהימן/מדוייק אודות הטפסים, המסמכים, הצילומים, האישורים שיש להביא ואם ניתן עוד לפני הפגישה עצמה.
- מתן מידע אודות משך התהליך, כולל משך הפגישה הצפויה ומועד קבלת התשובות אודות תוכן/הצורך בענייניו התקיימה הפגישה/ הגשת התביעה.
- מתן אפשרות להליך מזורז ככל הניתן, לאור הנסיבות וכאמצעי לאפשר לפונה 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 ויאוש.
- הנגשת הפעולה ומיצוי זכויות 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.

5 כללי אצבע למתן שירות נגיש ומוכוון טראומה:

1. צור/י פגישה שתאפשר אווירה מכילה, מאפשרת ובטוחה ככל הניתן.
2. 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.
3. עשה/י אבחנה בין מטרת הפגישה לבין התוכן שעולה בה ובחר/י את התכנים בהם יש לשתף.
4. סייע/י במתן מידע מרבי אודות הזכויות, האמצעים להשגתן, לוחות הזמנים הצפויים, בהירות אודות התהליך.
5. נסה/י להימנע עד כמה שאפשר מכניסה לפרטי האירוע ולצפייה בסרטונים יחד עם הפונה, כדי לשמור עליו ועליך כאיש מקצוע מטרומה חוזרת.

תודה על תשומת הלב בימים קשים אלו, מפגש תומך ונגיש יסייע במיצוי זכויות מיטבי.

למידע נוסף ושאלות ניתן לפנות לקו החם של מרכז חוסן שער הנגב בטלפון: 03-6613330, או לצוות האגף לשירותים חברתיים או עובדי המערך הפסיכו-סוציאלי במתחם.