



הלב פתוח לרווחה



**משרד העבודה, הרווחה והשירותים החברתיים
אגף בכיר חירום וביטחון**

**מכלול אוכלוסייה
לטיפול באדם ובקהילה
בשעת חירום ואסון המוני**

נספח



**צוות "קו-פתוח"
עזרה ראשונה נפשית בטלפון**

טיוטה

מכלול אוכלוסייה

צוות "קו-פתוח" - עזרה ראשונה נפשית בטלפון

רקע

השימוש בטלפון במצבי חירום לשירות תושבים הנזקקים לעזרה נפשית נעשה מוכר ומקובל. אם בעבר הרחוק מכשיר הטלפון נחשב לאמצעי תקשורת מנוכר, הרי היום, במציאות ה"סמארטפון", בה רובינו צמודים לטלפון, שהוא בעצם מחשב אישי, ניתן להנגיש שירותים רבים באופן הזה. פניית אדם לסיוע באמצעות הטלפון, היא כיום פנייה לגיטימית ונפוצה אף יותר ממפגש פרונטאלי. השימוש הנרחב במכשיר הטלפון מייצג גם את ה"מרחק" שבני-אדם נמצאים זה מזה במציאות של המאה העשרים ואחת, פיזית ופסיכולוגית. מכשיר הטלפון משמש כאמצעי המקרב בעת התרחשות של אירוע חירום ולאחריו, כאשר הקביעות והיציבות מתערערות בצורה חריפה. הצבת אמצעי טלפוני כדרך סיוע לאזרחים שלא נפגעו ישירות, מזרזת את הניסיון לחזור לאיזון מחודש בדרך פשוטה, חסכונית בזמן ובאנרגיה נפשית. ממחקרים עולה כי שימוש בטלפון לסיוע לאנשים במצוקה עמד בניסיון והוכיח את יעילותו. השימוש החוזר ב"קו הפתוח" והמשוב החיובי המתקבל, בצד המשך האיומים בטרור ומלחמה, הביאו להבנה שיש להתמקצע ולמסד את שירות ה"קו-פתוח".

1. יעוד

המטרה המרכזית של הצוות היא להעניק "עזרה ראשונה נפשית" באמצעות הטלפון.

הסיוע מכוון להיות קצר וממוקד, מיועד לאוכלוסייה החשה צורך בעזרה כדי להתמודד עם מצב החירום. הסיוע באמצעות הטלפון מאפשר נגישות לכלל האוכלוסייה בכל שעה, בלי קשר למקום האירוע. "הקו-הפתוח" מאפשר נגישות גם לאותו חלק באוכלוסייה הנמנע מפנייה לעזרה הדורשת חשיפה אישית.

הנחת העבודה - מצבי חירום מביאים לתגובות שונות, שמרביתן הן תגובות נורמאליות למצב. סיוע קצר וממוקד עשוי לסייע לתפקוד ולהפחתת חרדות.

מטרות הצוות:

מתן "עזרה ראשונה נפשית" מקצועית, בכדי לסייע לנפגעים לחזור לתפקוד הולם, (במקרים של תחושת חוסר אונים, איבוד שליטה ומגוון תגובות לא מוכרות).

ההתערבות המקצועית כוללת:

- ☑ זיהוי ואבחון הצרכים המידיים של הפונה והצעת כיווני עזרה בהתאם.
- ☑ מתן כלים מידיים (קוגניטיביים) להפחתת חרדה ולהתמודדות עם המצב.
- ☑ מתן אינפורמציה רלוונטית עבור הפונה.
- ☑ תמיכה ועידוד.
- ☑ סיוע באיתור משאבי תמיכה.
- ☑ איתור בעיות ומצבים הדורשים התערבות והפנייה למערכות קהילתיות וטיפוליות תומכות.

2. משימות

2.1 אבחון מקצועי מהיר של סיבת ומטרת הפנייה הטלפונית,

האבחון כולל:

- ☎ פרטים אנמנסטיים (גיל, מצב משפחתי, קירבה לאירוע, אוכלוסייה עם צרכים מיוחדים וכו').
- ☎ פנייה עצמית או עקיפה (הורה עבור ילד וכו').
- ☎ איתור מוקד קושי.
- ☎ אבחון חומרת הפנייה והשלכותיה לטווח הקצר ולטווח הארוך.
- ☎ איתור משאבי חוסן/ התמודדות מיידיים.

2.2 מתן סיוע ממוקד, כולל:

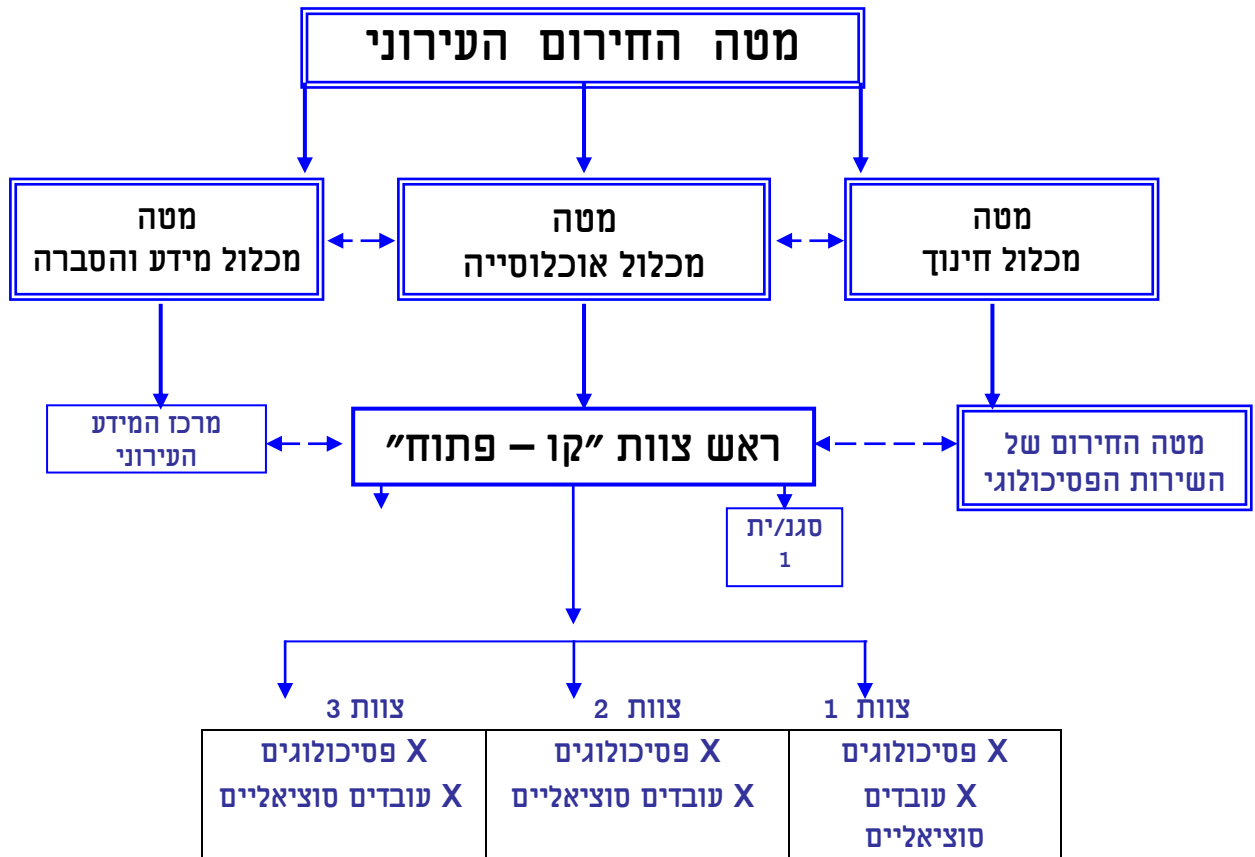
יצירת קשר, הקשבה, עידוד ותמיכה ל"נורמליזציה" של התגובות לאירוע, מתן פתרונות מעשיים ומיידיים לפונה.

2.3 במקרה הצורך, הפניה להמשך קבלת סיוע:

- ☎ במרכזי סיוע בקהילה.
 - ☎ באמצעות הטלפון במועד מאוחר יותר.
 - ☎ במקרים חריגים ניתן להזמין לשיחה באגף הרווחה.
- * תיווך ומעקב יעשה בהתאם לצורך.

2.4 סיום השיחה ילווה במשוב קצר לגבי הסיוע שניתן.

3. מבנה ארגוני



הערה: ניתן לעשות "עקוב אחרי" ל"קו הפתוח" (באמצעות מערכת גלישת קווים) לטלפון של העובד שלא יוכל להגיע למטה הרשותי ובדרך זו לשלב את כוח האדם המקצועי באופן מיטבי והמענה לאוכלוסייה באמצעות ה"קו הפתוח" מהבית ו/או המקום שהעובד ישהה באופן בטוח.

4. איש

4.1 הרכב צוות "קו-פתוח"

- צוות "הקו-הפתוח" מורכב מפסיכולוגים חינוכיים ועובדים סוציאליים.
- הרכב הצוות:
- 1 מנהל/ת + 1 סגן
- X צוותים - בכל צוות X פסיכולוגים ו-X עובדים סוציאליים.
- סה"כ: XX עובדים מגויסים בשיבוץ מוקדם לצוות.** במקרה הצורך, יופעלו עובדים דוברי שפות, לאוכלוסייה שאינה דוברת עברית (בהתאם למאפייני האוכלוסייה של הרשות).

4.2 פרופיל איש צוות "קו-פתוח" בשעת חירום

- בעלת יכולת אבחון וסיוע לפונה גם ללא המגע האישי.
- מגלה גמישות מקצועית.
- בעלת יכולת להפעיל שיקול דעת בתנאי לחץ.
- מחזיקה בידע מקצועי בנושא התנהגות אוכלוסייה במצבי חירום.
- מגלה נכונות לבצע את המשימה.
- בעלת יכולת לאיתור מהיר של צרכים ומשאבים.

4.3 תיאורי תפקיד - צוות "קו-פתוח"

- מנהל/ת "הקו-הפתוח" – עו"ס או פסיכולוג/ית בכיר/ה בשירות הפסיכולוגי חינוכי.
- להלן תפקידיו:
- א. ניהול הצוות.
- ב. תדרוך מקצועי לפני המשימה ובסיומה.
- ג. חלוקת התפקידים ושיבוץ בזמן המשימה.
- ד. דאגה לרווחת המשיבים תוך כדי המשמרת.
- ה. יועץ ונותן מענה לבעיות מיידיות.
- ו. מקשר בין הצוות לבין מטה החירום הרשותי.
- ז. סגן - החלפת ראש הצוות בהתאם לצורך ולמשמרות.

4.4 שיטת המשמרות


- פתיחת ה"קו-הפתוח", משך זמן הפעלתו, שעות הפעילות וסיום הפעילות ייקבעו על-ידי מטה המכלול, בהמלצת מנהל/ת ה"קו-הפתוח" ובכפוף למדיניות הרשות.
- צוות המשיבים מונה X איש ויפעל במשמרות בהתאם לצורך.
- משך המשמרת - 6 עד 8 שעות.
- סידור המשמרות והחלפתן באחריות ראש/ת הצוות או סגן.
- "הקו הפתוח" יופעל בתרחישים שונים על-פי מדיניות מטה החירום הרשותי ובהתאם לשלבי ההיערכות לחירום.
- המטה מחויב להיות ערוך לפתיחת הקו מהר ככל האפשר ועד פ+3.



משרד הרווחה – מכלול אוכלוסייה – צוות "קו-פתוח"


ההחלטה בכל אירוע חירום תיקבע על-ידי מטה החירום הרשותי בהמלצת מטה המכלול, בהתאם לתנאים ולמאפיינים של מצב החירום ואופי ההתרחשות.

5. פריסה והזנקה

פריסה

5.1. חלופה א' - חשוב לאתר ולשריין מבעוד מועד מקום **מוגן** במטה העירוני, רצוי להציב את הצוות צמוד למוקד העירוני לצורך החלפת מידע ועדכונים;  צוות הקו-הפתוח פועל ב - (פירוט המבנה והכתובת שאותה מבעוד מועד ומצוידת בתשתיות המתאימות).



 הצוות פרוס ב- X עמדות טלפוניות (המקום נבחר כמאפשר שיחה שקטה). בכל עמדה יש שולחן + טלפון + ציוד הנדרש למשימה (אוגדן, דפי דיווח וכו').  מומלץ לסמן את חדרי הפעילות לצורך זיהוי.

 **הזנקה -** בהתקבל הוראה לפתיחת הקו הפתוח, ראש הצוות יזניק את החוליה המיועדת למשמרת ראשונה להפעלת X קווי הטלפון המיועדים ל"קו-הפתוח" בלבד.

5.2. חלופה ב' - צוות זה ייחודי בכך שניתן להפעילו גם בפריסה מחוץ לגבולות הרשות! פעילות זו מתאפשרת באמצעות מערכת לגלישת קווים – תכנות התשתיות לפי משמרות אל מול ראש הצוות המנחה את רכז המחשוב לטלפונים הניידים.

הרשות המקומית תקים מבעוד מועד תשתית ל"קו הפתוח":

טלפון רב-קווי אשר יופעל **מיידי** בשעת חירום בכפוף למדיניות הרשות/ מטה מכלול אוכלוסייה.


 ברשות המקומית שלנו- _____
מספר הטלפון הרב-קווי של "הקו-הפתוח"
XXXXXXXXXX 


6. מערכות ממוכנות


6.1 מחשוב

מומלץ כי מערכת המחשוב העירונית לשעת חירום תעבד את הנתונים "מטופסי רישום שיחה", (ראה נספח) כדי לאפשר קבלת תמונה כוללת על מאפייני הפונים ואופי הפניות בחתכים שונים.

6.2 נוהלי דיווח

 אנשי הצוות יסכמו כל פנייה טלפונית על גבי "טופס רישום שיחה" ב"קו-הפתוח". (מומלץ הקלדה ישירה במחשב) בסיום משמרת ירוכזו כל הפניות ובסוף היום יעובד המידע (סוג / מספר הפניות/ ניתוח נושאים ועוד), ויגובשו המלצות לפעולה.

 ראש הצוות יעביר את הדיווח למטה מכלול אוכלוסייה אשר ישקול מתן מענה כולל/ פומבי על בעיות חוזרות ונשנות.

 בסיום האירוע, יגובש דוח סיכום ניתוח הנתונים, מסקנות והפקת לקחים לגבי ההפעלה (מבנה, פריסה ותוכן).

לסיכום-

כל שיחה שתועד, תוך כיבוד האנונימיות של הפונים, וכל המהלך יתחקר מתוך התייעוד.

7. אמצעים ייעודיים מומלצים

אוגדנים למשיבים, הכוללים:

- (1) נוהל הרשות מעודכן;
- (2) רענון הנחיות עזרה ראשונה נפשית בטלפון;
- (3) מידע רלוונטי לאירוע החירום הכולל מתקנים להפעלה, מרכזי קליטה, חומרי הסברה ברמה הארצית והמקומית ועוד.
- (4) טפסים – טופס רישום שיחה וטופס ריכוז;
- (5) רשימת טלפונים חיוניים;

מכשיר קשר בהתאם לאופי והיקף האירוע.

צוות "קו-פתוח" בשעת חירום

נספחים

 נספח מספר 1 -

"קו-פתוח" - עקרונות וקווים מנחים

 נספח מספר 2 -

טפסים

צוות "קו-פתוח" בשעת חירום

- נספח מספר 1 -

"קו-פתוח" - עקרונות וקווים מנחים

1. רקע

השימוש בטלפון במצבי חירום לשירות תושבים הנזקקים לעזרה נפשית נעשה מוכר ומקובל. אם בעבר הרחוק מכשיר הטלפון נחשב לאמצעי תקשורת מנוכר, הרי היום, במציאות ה"פלאפונית", בה רבים צמודים לטלפון אישי, נהפך הקשר אדם-טלפון לזיווג בלתי ניתן לערעור. מכאן, שפניית אדם לסיוע באמצעות הטלפון, היא כיום פנייה לגיטימית, מהטעם הטיפולי, עוד יותר מאשר בעבר, כאשר השימוש באמצעי זה נהפך להיות אוטומטי ומופנם.

השימוש הנרחב במכשיר הטלפון מייצג גם את ה"מרחק" שבני-אדם נמצאים זה מזה במציאות של המאה העשרים, הן פיזית והן פסיכולוגית. מכשיר הטלפון משמש כאמצעי המקרב בעת התרחשות של אירוע חירום ולאחריו, כאשר הקביעות והציבות מתערערות בצורה חריפה. הצבת אמצעי טלפוני כדרך סיוע לאזרחים שלא נפגעו ישירות, מזרזת את הניסיון לחזור לאיזון מחודש בדרך פשוטה, חסכונית בזמן ובאנרגיה נפשית.

מתוך ממצאים מחקריים בארץ ובעולם, אנו יודעים כי שימוש בטלפון לסיוע לאנשים במצוקה עמד בניסיון והוכיח את יעילותו.

השימוש החוזר ב"קו הפתוח" והמשוב החיובי המתקבל, בצד המשך האימונים בטרור ומלחמה, הביאו להבנה שיש להתמקצע ולמסד את שירות ה"קו-פתוח".

2. הפונים

הפונים לסיוע טלפוני בכלל, ללא קשר עם מצבי חירום, הם אנשים הזקוקים לאוזן קשבת, לתמיכה, לעצה טובה, לסיוע בפתרון בעיות ולמתן כיוון. ישנם גם כאלה המנסים לפתור דרך הפנייה את מצוקת בדידותם, או לראות בה תחליף לפתרונות אחרים, אפקטיביים יותר. לעומתם, הפונים לסיוע טלפוני בשעת חירום מהווים אוכלוסייה שונה.

מחקר ומעקב אחר פניות לקווים הפתוחים במצבי חירום, מראה תמונת פונים כדלהלן:

הפונים הראשוניים הם בדרך-כלל אנשים אשר להם זיקה ישירה לאירוע. למשל, אדם שהיה בקרבת מקום וניצל בנס, או בן משפחה, שאחד מבני ביתו היה במקום האירוע ונפגע או שכמעט נפגע וקרוב המשפחה מגיב בדאגה ובחרדה. (מעגל פגיעות ראשון).

בגל השני של הפונים, שעות או ימים ספורים לאחר האירוע, נמצאים הורים ו/או ילדים ונוער, אשר לא היו במקום האירוע, אך החשיפה לתקשורת, ו/או הדיווחים השונים מעוררת בהם חרדות רבות, מלוות בהפרעות תפקוד שונות. בין-השאר קשיי שינה, קושי באכילה, תגובות רגרסיביות, התנהגות של הימנעות, תלות לא צפויה, סימפטומים גופניים ועוד. אנשים (בעיקר הורים), פונים לברר האם התנהגויות אלו סבירות, האם זה בר חלוף, כיצד להתמודד עם זה ועם ההשפעה של התגובה על כל בני הבית. לעיתים ילדים ובני נוער פונים ישירות לגבי עצמם, ולעיתים רחוקות יותר הם פונים לגבי המבוגרים בבית.

בגל השלישי של הפונים ישנם אנשים אשר חוו אירועים טראומטיים בעבר הקרוב או הרחוק: כאלה שנפגעו בפיגועים או מלחמות, ניצולי שואה, כאלה שחוו לאחרונה חוויה קשה/ אבדן, שעדיין לא סיימו לעבד והמוטיב המרכזי בחוויה הינו פרידה (למשל, אנשים שהתגרשו לאחרונה, אנשים שנפטר לאחרונה קרוב משפחה). בדרך-כלל, תגובת הלחץ אצל הפונים מהמעגל השלישי מתעוררת לאחר מספר ימים, משתי סיבות:

1. מתוך תחושה שלנפגעים הישירים זכות טיפול קודמת להם.
2. הפונים מהמעגל השלישי בנו הגנות מסביב לאירוע הטראומטי ולקח זמן עד שהגנות אלו נבקעו.

הסתכלות נוספת על מעגלי הפונים מגלה מימד נוסף, הקשור **למידת הקרבה הפיזית למקום האירוע**. בגל הפונים הראשון נמצאים אלה הגרים בקרבת מקום האירוע או היו נוכחים באזור בזמן התרחשותו. לאחר מכן מתרחב האזור הגיאוגרפי של הפונים, ובמעגל השלישי פונים מכל רחבי העיר והארץ.

חקר ולמידת קצב הפניות לאורך זמן, כאשר מצב החירום והלחץ מתמשכים, נמצא במחקרם של שוורץ וולך (1994). הם מצאו שקצב הפונים עם נפילת הטילים הראשונים היה גבוה ביותר. אחר-כך הלך ודעך קצב הפונים. עם כל נפילת טילים נוספת הייתה עלייה בכמות הפונים, אך גם כאן הייתה ירידה בפניות מנפילה לנפילה.

ממצא מעניין וחשוב זה מלמד על התהליכים שהאוכלוסייה הנפגעת עוברת ומשמעות הפנייה ל"קו הפתוח": הפגיעה הראשונה היא החמורה ביותר, כי היא יוצרת את המצב החדש מעורר ה-STRESS. לאחר מכן מתחילים להיווצר דפוסי התמודדות חדשים, מתאימים למצב, ואז הולכת ופוחתת ההזדקקות לסיוע. זה המקום להעלות אזהרה: המסקנות המוצגות כאן הם מאירועים מהעבר. האירועים העתידיים הם בלתי צפויים, ובהחלט ייתכנו הפתעות בהתנהגות אוכלוסייה בתרחישי חירום/ אסון המוני שונים ולא מוכרים. מגמה / רמז לכך נמצא בשני פיגועי האוטובוסים בירושלים והפיגוע בדיזנגוף סנטר. שלושת האירועים הללו התרחשו בטווח של שמונה ימים וכל פיגוע העלה את רמת החרדה. דרגת האיום החמורה שאנשים חוו משלושת הפיגועים הייתה גבוהה מאוד, בטרם ניבנו הגנות מתאימות בין פיגוע לפיגוע.

אוכלוסיית פונים נוספת שיש לתת עליה את הדעת, היא האוכלוסייה שאינה דוברת עברית. עולים חדשים הפונים ל"קו הפתוח" שייכים באופן טבעי לפונים מהמעגל השלישי. דהיינו, חוויית ההגירה, שהיא חוויית STRESS מעיקרה, שבה הפרידה היא המוטיב המרכזי, מתעוררת בחריפות בעקבות פיגוע מעורר לחץ וחרדה.

3. המשיבים

סיוע באמצעות הטלפון במצבי חירום הוא אומנות, מיומנות שיש ללמדה ולפתח כראוי. מיומנות המחייבת יכולת ויידע להגיב בתנאי לחץ לפניות צפויות ומפתיעות של אנשים מגילים שונים ומרקע שונה, המבקשים להיחלץ ממועקה המופיעה בצורות שונות ומסיבות שונות. לרשות המשיבים מוקצב זמן שיחה מוגבל, בממוצע 20 דקות, ובמרבית המקרים זו שיחה חד-פעמית. לעיתים הפנייה מבטאת קושי קל ולעיתים קושי רב. מלאכת התגובה מורכבת ורבת משמעות. **להתערבות חירום טיפולית בטלפון יש משקל רב ערך ומכריע בהקלה או בהקצנה של המצוקה.**

חשוב לזכור :

החושים המעורבים בשיחה טיפולית רגילה, חסומים ברובם בשיחה טלפונית. למעשה, מתקיים קשר בין אישי באמצעות האזנה וקול, בלא הסתייעות בערוץ הוויזואלי, שהוא כה שימושי בתרבותנו. בתנאים מקשים אלה נדרש המשיב להיענות למצוקת הפונה. יש להוסיף לכך את העובדה, שבמצב חירום בקהילה, המשיבים עצמם מצויים בדרגה כזו או אחרת של מצוקה (בניגוד למשיבים בימי שיגרה בקווי מצוקה). דהיינו, המשיבים צריכים להיות קשובים למצוקות הפונים, תוך שהם מוטרדים במצוקתם האישית, שאף היא מחייבת הקשבה והתייחסות. במצב זה נשקפת סכנה של היווצרות תהליכי העברה והעברה נגדית, העלולים לעורר חרדות ותגובות לחץ נוספות אצל המשיבים, ולשבש את תהליכי ההתערבות.

4. האחראים על "הקו הפתוח"

מנהלי "הקו הפתוח" אחראים על הפעלה מסודרת ותקינה של "הקו-הפתוח". הם אחראים לקלוט את המשיבים המגיעים למשמרת ולברר כשירותם הנפשית לתפקיד, בעיקר נוכח הגדרתם כשייכים גם הם לאוכלוסייה שבסיכון.

האחראי על כל משמרת מסייע למשיבים בהתייעצות. האחראי יכול להיעזר בחברי מטה המכלול בשעת חירום להתייעצות בפניות ספציפיות, או לגבי ארגון הפעילות, שעת סגירה, צורך בכוח-אדם נוסף ועוד. האחראים על המשמרת אינם אמורים לענות לפונים ישירות. משאביהם מופנים לדאגה לתפקוד טוב ונכון של "הקו-הפתוח" ודאגה אישית מתמדת למשיבים. ראוי לאפשר להם שינוי עמדות טלפון, לצאת להפסקות, לדאוג לכלכלתם, לעודד קשר עם הבית, לדאוג לקשר בין העובדים והאחראים להם. בסיום משמרת יקיים כל אחראי משמרת שיחת משוב ושיתוף ברגשות של המשיבים בקבוצה, ובמידת הצורך גם באופן פרטני. BELL (1995) מתארת במאמרה את ניצול המערך שהוכן מראש לסיוע למסייעים, בפיגוע באוקלהומה-סיטי. המחברת מתארת בהתרגשות רבה את חשיבות הסיוע לאנשי הצוות, הן על-ידי ניצול המערכת שהוקמה מראש לכך, והן על-ידי מתנדבים, תוך כדי הסיוע, בגלל מימדי האסון. אחראי משמרת יקיים קשר שוטף עם מטה המכלול להתייעצות ולדיווח. האחראי על משמרת ירכז את טפסי הפניות הממולאים וידאג להגעתם למטה / מדור המחקר.

5. עקרונות

העקרונות המנחים התערבויות במצבי חירום בכלל, מתאימים גם להתערבויות טלפוניות בשעת חירום. הגישה האסטרטגית מסייעת מאוד בהתמודדות נכונה.

על פי גישה זו:

- יש להתמודד עם סיבת הפנייה, הסימפטום, לבודד אותו ול"תקוף" אותו בלבד. 📞
- יש לתת "כבוד" לסימפטום, לזהות את החלק הבריא בו, לכתרו מחדש (Reframing). 📞
- יש להדגיש את הנורמאליות בתגובות החריונות. 📞
- יש לסייע לפונה להסתייע בכוחות החיוביים בו ובסביבתו. 📞
- יש לתת עצות אפקטיביות, דירקטיביות, כאשר ניתן לאתר אותן. 📞

5 שלבים בהתערבות במצבי משבר באמצעות הטלפון: קרון (1991)

א בשלב הראשון

יושם הדגש על **יצירת הקשר** בין הפונה למשיב. זה השלב בו יופיעו סימני בדיקה, רתיעה, נסיגה וחרטה, ובו "ייתתם" החוזה בין האוחזים בקו משני קצותיו.

ב בשלב השני

תיעשה **הערכה ובדיקה של הבעיה**, מידת הסיכון, משמעות ההפרעה והנזק בחיי הפונה והסובבים אותו, כוחותיו, כמות ואיכות המשאבים האנושיים והחומריים העומדים לרשותו, דרכי ההתמודדות עם מצבים דומים בעבר, בדיקת משאבים ודרכי התמודדות בלתי מנוצלים.

ג בשלב השלישי

יינתן **הסיוע הראשוני**:

- א. עזרה יזומה והבנה אינטלקטואלית של הקשר בין מכלול תגובותיו לבין מקור, גורם ומהות הלחץ או האירוע שגרם למשבר.
- ב. מתן מקום לתגובה רגשית משחררת ומקלה.
- ג. ניסוח מספר מצומצם ביותר של מטרות להשגת הקלה, שליטה וחוייית הצלחה.

ד בשלב הרביעי

נבדוק את **הישגי השלב השלישי**, נחזק דרכי התמודדות שהוכיחו את עצמן כיעילות, ונציע אלטרנטיבות אחרות. ניתן אפשרות מבוקרת לפורקן רגשי ונעודד תחילת פעולה מכוונת לשיקום קשרים משפחתיים או חברתיים.

ה בשלב החמישי

שלב **מעקב, תמיכה ופרידה**. בו ננצל את ההצלחה לצורך הפקת לקחים בעתיד. לאורך כל שלבי ההתערבות נתמקד באירוע המשברי, תוך הימנעות מחשיפת הפונה לבעיות וקונפליקטים שאינם קשורים למשבר הנדון.

אופן הבניית השיחה והתייחסות לפונה ולפנייה-

מבנה

- א כדי ליצור בקשר הטלפוני נימה אישית, תיפתח השיחה בהצגת שמו הפרטי של המשיב ובקבלת שמו הפרטי של הפונה.
- ב דברי המשיב ייאמרו בנימה אכפתית, עניינית ואמינה ובטון המבטא יידע וסמכות מקצועית.
- ג דברי המשיב יהיו קצרים וברורים, ינוסחו בהתאם לרמת ההבנה של הפונה ויאמרו בקצב דיבור מתאים.
- ד התוכן והמבנה של השיחה יתייחסו לכך, שברוב הפניות, יהיה זה יעוץ חד-פעמי.

תוכן - המשיב ימקד את הפנייה בבעיה המשמעותית באופנים הבאים:

- 📞 בירור הדאגה העיקרית שמבטא הפונה.
- 📞 הבחנה בין הסיבה המוצהרת לבין הבעיה המשמעותית ביותר מבחינתו, אם אין ביניהן חפיפה.
- 📞 הבנת הרגשות והמחשבות הקשורים לקושי עצמו, באמצעות הצגת שאלות מנחות.
- 📞 דברי המשיב יהיו ברורים ומאורגנים, במטרה לעזור לפונה לארגן את מחשבותיו ורגשותיו ולהקל עליו במציאת דרכים שיפחיתו את מצוקתו, או לקבל הצעות שישגו מטרה זו.
- 📞 המשיב ינסח – או יגדיר מחדש – את הבעיה שהציג הפונה, ידגיש נקודות חוזק לצד נקודות הקושי, ויסייע בכך לחיזוק התחושה של יתר ארגון ושליטה אצל הפונה.
- 📞 תינתן לגיטימציה לשונות בתגובות של האנשים.
- 📞 תינתן הכוונה לפעילות מרגיעה ובונה, כדי לחזק את תחושות השליטה ותחושת היכולת לתפקד. פעילות זו תסייע גם בכך שהפונה לא יהיה ממוקד אך ורק בבעיותיו.
- 📞 ההכוונה לפעילות תיעשה בצורה קונקרטית וברורה. לדוגמא: חשיבה חיובית, פעילות גופנית, שיטות הרפיה וכדומה.
- 📞 יאותרו מקורות הכוח של הפונה בהתמודדות עם המצב. תיבדק קיומה של מערכת תמיכה חברתית וינתן עידוד ליצירת קשר עם מערכת זו, או עם מקורות תמיכה חלופיים, כגון שכנים, חברים לעבודה וכדומה.
- 📞 המשיב יסיים את השיחה במסר שידגיש את זמינות השירות, אך לא יעודד תלות או יכוון לפנייה חוזרת. בכך תימנע יצירה של תחושות אי-ביטחון, תלות וחוסר שליטה מצד הפונה.
- 📞 אם תיווצר התרשמות שיש צורך בהמשך הקשר עם הפונה, יש לתאם זאת עימו ואף ליזום את הקשר, לפי שיקול דעתו של המשיב.
- 📞 אם טופל הפונה על-ידי שירות אחר, יש לעודדו לשוב אליו.
- 📞 אם קיים מוקד עזרה רלוונטית אחר בשבילו, יש לסייע לו ליצור עימו קשר.

בתחילת המאמר, הוצגו מאפייני "הקו-הפתוח": מוגבלות בזמן, החד-פעמיות והאנונימיות של הדוברים. אולם, כאשר פונה אדם ומציג מצוקה גדולה מאוד, יש מקום לחרוג מהאפיונים לעיל ולנקוט במספר מהלכים חורגים: בקשה לעשות הפסקה בשיחה, להתייעץ ולחזור לפונה אחר-כך, לסכם עם הפונה שיפנה שוב לאחר פרק-זמן, אפשר גם שהמשיב יסכים לפנות בעצמו לאחר פרק זמן. לעיתים, אפשר להעביר את השיחה לאחר היוועצות, לקולגה המצוי במשמרת, מתוך הנחה שטובת הפונה והטיפול בפנייתו מכוונת לכך. לסיכום, הפונה הטיפוסי הוא אדם אנונימי, השרוי במצוקה, בודד ו/או זה המבקש סיוע למצוקתו ולקשייו.

6. סיכום

מצבי חירום מקומיים בחיי היום יום, במקומות רבים בארץ ובעולם, נהפכו תכופים יותר, והמערכות המסייעות והתומכות נדרשו להתמחות להיערך למצבי חירום קהילתיים ועירוניים. "הקו-הפתוח" הינו חלק אינטגרלי, מקצועי וחיוני מהמערך לטיפול באוכלוסייה בשעת חירום.

צוות "קו-פתוח" בשעת חירום

- נספח מספר 2 -

טבלת ריכוז טפסים לשעת חירום

מס"ד	שם הטופס	ממלא הטופס	תפוצה
1.	טופס רישום שיחה ב"קו-פתוח"	חברי הצוות	מטה "קו-פתוח"
2.	טופס ריכוז שיחות במשמרת	ראש הצוות	מטה מכלול אוכלוסייה

צוות "קו-פתוח"

טופס רישום שיחה ב"קו – פתוח"

חלק א'

שם הפונה: (לא חובה)			טלפון ליצירת קשר:
1. תאריך הפניה	1	זכר	5. מין הפונה
	2	נקבה	
2. היום בשבוע בספרות	6. גיל משוער		
	1	עד 10	7. מצב משפחתי
2	11-17	1	
3. מועד תחילת השיחה	3	18-21	2
	4	22-28	3
4. מועד סיום השיחה	5	29-49	4
	6	50-64	5
8. תפקיד	7	+65	6
	2	אין מידע	7
9. עולה חדש	1	כן	8
	2	לא	

מקרא לסעיפים 12-13	מקרא לסעיפים 12-13	בסעיפים 10-11 סמן בעיגול את המספר המתאים. בסעיפים 12-13 רשום את מספר הסעיף המתאים מהמקרא בצד שמאל.
16. בכי	1. פחד/חרדה	10. סוג הפניה
17. אלכוהול וסמים	2. הסתגרות	חדשה 1
18. התחברות לאירועים מהעבר	3. שינויים בתפקיד מוטורי (שיתוק, היפראקטיביות)	חוזרת 2
19. בעיות במשפחה	4. דיכאון/ אפקט דיכאוני	11. מאין באה השיחה
20. התנהגות בן/בת הזוג	5. בדידות	הרשות /מועצה שלנו 1
21. יחסים עם ההורים	6. היצמדות יתר	פריפריה 2
22. היעדר תמיכה	7. קשיי ריכוז	ציין את שם היישוב _____
23. קבלת מידע	8. הפרעות בשינה	ציין את שם השכונה _____ 3
24. צורך במטפלת	9. התנהגות ילדותית לגיל	12. הבעיה העיקרית
25. עזיבת מקום המגורים /השיבה אליו	10. רגשות אשם	על פי המקרא בצד שמאל
26. שאלות הנוגעות לבית הספר	11. הכחשה	13. בעיות נוספות
27. שימוש בתרופות	12. חוסר תפקוד כללי	על פי המקרא בצד שמאל
28. מחשבות שווא	13. מחושים גופניים	
29. פנייה שאינה קשורה לאירוע	14. הפרעות אכילה	
30. אחר _____	15. התנהגות אלימה	

חלק ב' – תיאור השיחה

1. תארי באופן כללי את רקע הפונה -

2. מה הייתה סיבת הפנייה לקו הפתוח?
תארי את הבעיה, כפי שהציג הפונה, וכיצד את/ה ממקד/ת את הבעיה?

3. תארי את מהלך ההתערבות, ציין/י מה היו המטרות -

4. הפנייה לסיוע, להמשך טיפול -

5. סמן בעיגול גורם מסייע מרכזי בשלב זה -

א. משפחה ב. חברים ג. רפואה בקהילה ד. רווחה ה. בריאות הנפש ו. אחר _____

6. הערות נוספות

7. ממלא הטופס :- שם ומשפחה _____; תאריך מלא - _____

תפקיד – 1. פסיכולוג; 2. עובד סוציאלי; ☎ טלפון - _____

הועבר לטיפול - _____

צוות "קו-פתוח"

טופס ריכוז שיחות במשמרת

(מומלץ במערכת ממוחשבת)

תאריך: _____

שעת התחלה: _____ שעת סיום: _____

מס' עובדים: _____

מס'	נושאים מרכזיים	המענה שניתן	הועבר לטיפול הצוות (X / ✓)	אזור מגורי הפונה	הערות
.1					
.2					
.3					
.4					
.5					
.6					
.7					
.8					
.9					
.10					
.11					
.12					
.13					
.14					
.15					

שם ומשפחה: _____

חתימה: _____

טלפון: _____

כתיבה ועריכה עבור משרד הרווחה

סמדר ספירמן [M.A. (Pub. Admin.)] 