

תסריט שיחה לפנייה לעובד בעת מלחמת חרבות ברזל



ד"ר סוזי סופר-רוט, פסיכולוגית תעסוקתית ארצית

“שלום_מדבר/ת __. אני מתקשר/ת מטעם ההנהלה הראשית, אנחנו מתקשרים לכל העובדים שלנו, לשמוע מה שלומכם כעת, איך אתם מתמודדים, כיצד נוכל לסייע בימים קשים אלה”

הצגה וחיבור



שאלות לדוגמא: מה שלומך? מה שלום בני המשפחה? הילדים? איפה אתם נמצאים? מה מצבכם כעת?

שאלות בירור מצב:
על מנת להבין עם מה הם מתמודדים כרגע.



במידה ויודעים על גיוס למילואים - הבנתי שגיוס...מה שלומך? אני מתפללת לשלומך, ה' ישמור אותך וכדו' כל אחד בניסוח שלו

התגובות שלנו חשובות יותר מהשאלות.
נרצה להשתמש באמפתיה, לנרמל את התופעות. אין צורך ליפות את המציאות, אפשר ונכון להביע את הקושי. "כמה קשה/מפחיד/מלחיץ" "זה נורא ואיום" "זה בלתי נתפס", "ברור שלא תוכלי לישון במצב הזה, זה טבעי שאת בדריכות גבוהה".
עדיף לא להניח שאנחנו יודעים איך הם מרגישים, פחות לדבר על עצמנו יותר (אני יכולה לתאר לעצמי/אני מבינה איך שאתה מרגיש).
אם אין לנו מה לומר מותר רק להקשיב, חשוב בטלפון לתת היזון חוזר לעיתים קרובות יחסית: ממהמם, וואו, קשה, אני שומעת/מקשיבה, אני איתך. כמו כן לחזק ולתת משוב חיובי אמיתי על ההתמודדות (לדג': נשמע שהתמודדת הכי טוב שאפשר במצב בלתי אפשרי).

תגובות: אמפתיה, נרמול, חיזוק.



שאלות לדוגמא: מה יכול לעזור לך? מי עוזר לך, האם יש עזרה? האם יש משהו שאני יכולה לעשות לסייע? אפשר גם לשאול מה עוזר לך במצבים קשים, מה עזר לך אתמול? מה אתה יכול לעשות, מה אנחנו יכולים לעשות ביחד, כדי לנסות לתת קצת תחושת מסוגלות שיש לו כלים להתמודדות והוא לא לבד.

בירור צורך בעזרה וסיוע:
נרצה להבין אם הוא זקוק לעזרה ואיזו, האם הוא מקבל עזרה, עוזר לעצמו, האם יש מקורות תמיכה, במה אנחנו יכולים לעזור וכו'.



תסריט שיחה



ד"ר סוזי סופר רוט, פסיכולוגית ראשית

במידה ועולה חשש למצב טראומטי קשה וחוסר תפקוד בסיסי (נשמע שלא עושים כלום, יש הצפה ובכי או לחילופין ניתוק) כדאי לשאול **שאלות שבדקות תפקוד מינימלי**, כגון: מה אתם עושים בבית? יש לכם את מה שאתם צריכים? מה הילדים עושים? מי עוזר לך, האם יש לך למי לפנות לעזרה? (כאן נרצה לברר שמצליחים לתפקד, להכין אוכל, לטפל בילדים, לא נמצאים לבד) ואם לא להפנות לגורם סיוע (נט"ל, מרכז חוסן, ער"ן, שיחות דרך מוקד קופת החולים). כמו כן, להציע לצמצם חשיפה לתקשורת, סרטונים וכו' ככל שניתן.



טראומה

תודה לך _ על השיחה, תשמור את מספר הטלפון שלי, אתה מוזמן לפנות אלי בכל נושא, אשמח לסייע. ברשותך אני אתקשר מידי פעם לשמוע מה שלומך. לסיים בברכת/איחולי פרידה, משהו ריאלי, כל אחד לפי סגנונו (שנשמע בשורות טובות, שנדע ימים קלים יותר וכו' אבל לא להגזים כמו "שיעבור בקלות" שזה בלתי אפשרי ועלול להיתפס כלא רגיש).

סיכום שיחה



חשוב לזכור: לא מדובר בשיחה טיפולית וגם לא ייעוצית, אלא בהתעניינות והבעת אכפתיות, תוך בירור ראשוני של הצורך בסיוע. אין ציפייה מכם להיות אנשי טיפול, אלא עמיתים לעבודה, להביע דאגה, לברר צרכים. אם מישהו לא מעוניין לדבר זה גם בסדר, אפשר לומר לו שאם זה בסדר מבחינתו נתקשר שוב בעוד מספר ימים לשאול מה שלומו, והוא מוזמן לפנות אלינו מתי שהוא רוצה. אם מישהו בוכה או מוצף, לא להיבהל ולא להתעלם, לאפשר לו להוציא, לומר שזה טבעי לגמרי שכך הוא ירגיש, אלו ימים קשים מאוד, ואנחנו יכולים רק לתאר לעצמנו. האירועים של הימים האחרונים באמת בלתי נתפסים ואין לנו מענה להרבה מהדברים שעולים (גם לא לאנשי מקצוע).
אנחנו כן יכולים לתת תחושה שחשוב לנו ממנו, ושבמה שתלוי בנו, נעזור, וזה הרבה!

