

# מתווה למענה לשיחה עם פונה – הקו החם – שפ"ח ירושלים

פסיכולוגים יקרים!

תודה לכם על ההתגייסות לתפעול הקו החם לאנשי חינוך, הורים ומתבגרים! השיחות מועברות אלינו כשיחה עוקבת, ממוקד 106, בהתאם לשעות הכוננות של הפסיכולוגים. חשוב להיות זמינים ולענות לטלפון הנייד בשעות הכוננות שלכם. הקו אמור לתת מענה לשאלות, מצוקות, או חרדות שעלולים לעלות עקב המצב. בעלון הקורונה שהופץ בשפ"ח, ישנם מסמכים רלוונטיים, היכולים לסייע לכם במתן מענה מקצועי לפונים. מומלץ לעיין, להדפיס את החומרים ולהשתמש בעקרונות המנחים המוצגים במסמכים. בכל שאלה, ניתן לפנות למנהלי הצוותים ואנו ניתן מענה מיטבי ככל יכולתנו! בתוך מצב זה של חוסר ודאות, אנו שמחים שבזכותכם אנו יכולים להתגייס למאמץ הלאומי!



מטרת ההתערבות במצבי לחץ וחירום היא לאפשר איורור, פורקן (ונטילציה) של תחושות החרדה והבלבול ושל התערעורת הביטחון האישי, להסביר את התסמינים השונים שעליהם מתלוננים הפונים ולהרגיע את הפונה, לברר אם יש פגיעה תפקודית מסויימת בתחומים השונים ולנסות להדריך את הפונה על מנת לשפר את התפקוד.

בהתערבות במצבי משבר בטלפון, חייב היועץ לנקוט בגישה פעילה וישירה נוכחותו חייבת להיות ברורה והמסרים מנוסחים בצורה פשוטה ובהירה. עמדת היועץ בטלפון חייבת להיות סמכותית, תוך הפעלתו של הפונה בכל שלבי השיחה, כולל הפעלה פיזית, כגון הצעה לקפוץ על רגליו כדי להפחית חרדה, בזמן שהיועץ ממתין על הקו. לאורך כל שלבי ההתערבות נתמקד באירוע המשברי, תוך הימנעות מחשיפת הפונה לבעיות ולקונפליקטים שאינם קשורים למשבר הנוכחי, בכדי לרכז את מירב הכוחות הנפשיים להתמודדות עם המשבר.

## כללים להתערבות חד-פעמית

השלב הראשון כולל: היכרות ראשונית, הערכה ובדיקה של מצב הפונה ומתן לגיטימציה לתחושותיו.

- הערכה ובדיקה של הבעיה – הערכת מידת הסיכון, משמעות הפרעה והנזק בחיי הפונה וסביבתו.
- העברת מידע על הסיטואציה – שאותה מתאר הפונה. העברת מידע עשויה לצמצם פחד ולסייע בהתארגנות מחדש ולאור מצב המצוקה. חשוב לא להציף במידע, אלא להעביר מידע פשוט וברור בהתאם ליכולת התפיסה של הפונה (ילדים לעומת מבוגרים).
- לאפשר ולעודד ביטוי רגשי של החרדה והקושי – תוך גילוי הבנה ואמפתיה לרצונו של הפונה, הכלה רגשית, הקשבה פעילה לעומק רגשותיו של הפונה ותקשורת לא שיפוטית.
- חשוב שדברי היועץ יהיו קצרים וברורים, ינוסחו בהתאם לרמת ההבנה של הפונה ויאמרו בקצב זיבור מתאים.
- מתן לגיטימציה לתחושות המועלות על ידי הפונה – יש להעביר מסר כי הרגשות לגיטימיים ולעזור בהבנה אינטלקטואלית לגבי הקשר בין תגובותיו של המתקשר ובין גורם הלחץ/המשבר שגרם לתגובות אלה.

## השלב השני כולל – עזרה בהתארגנות נפשית-התנהגותית על פי השלבים הבאים:

- התמקדות בבעיה העיקרית של הפונה – האם יש בעיה מוגדרת שניתן לעבוד עליה? האתגר העיקרי הוא להפוך את הסערה הרגשית הפנימי לתוכן מילולי מוגדר.
  - ניסוח או הגדרה מחדשת של הבעיה שהציג הפונה – הדגשת נקודות חוזק וסיוע בחיזוק התחושה של ארגון ושליטה אצל התלמיד.
  - חיזוק הפונה בעזרת שאלות העצמה – "מה עזר לך במקרים דומים בעבר?" התשובות מאפשרות לאתר את מקורות הכוח של הפונה ומהוות התחלה של פתרון הבעיות.
  - סיוע לפונה בניסוח מספר מטרות להשגת הקלה וחווית הצלחה – חשוב שהמטרות לא יהיו רבות מדי, שכן במצב משברי יש קושי לבצע מטלות רבות ותחושת התסכול עלולה לגבור. יש להתרכז במספר מטרות מצומצם אשר יהיו קלות להשגה ויגבירו תחושת שליטה והגברת הדימוי העצמי החיובי.
  - הגדרה משותפת של דרכי התמודדות שיביאו להשגת המטרות שהוצבו קודם לכן.
  - הוספת התייחסות להיבטים גופניים הכוללים טכניקות הרפייה, שינה, תזונה, ספורט וכדומה, אשר מחזקים תחושת שליטה ותחושת יכולת תפקודית, ומאפשרים להתמקד בתחומים נוספים מלבד הבעיה.
  - הנחייה להמשיך ולתפקד ברמה היומיומית ולשמור על שיגרת פעילויות שיוכלו לעודד את הפונה, לחזק את יכולתו לסמוך על עצמו ולהעביר אותו מעמדה פאסיבית לעמדה אקטיבית של פתרון בעיות ולהתמודדות מוצלחת עם הקושי.
  - חיבור למקורות תמיכה משפחתיים/חברתיים – במהלך השיחה חשוב לאתר מערכת של תמיכה חברתית תוך עידוד ליצירת קשר עם מערכת זו או עם מקורות תמיכה חלופיים.
  - הצעה לצמצם את החשיפה לתקשורת, למנוע הצפה בידיעות שעשויה להגביר תגובות חרדה ולחץ.
  - הפנייה לגופים קהילתיים ולעמותות סיוע.
  - סיום השיחה במסר שידגיש מעקב, תמיכה ופרידה. חשוב לא לעודד תלות או לכוון ליצירת פנייה חוזרת, אלא אם תיווצר התרשמות שיש צורך בהמשך. אם יש מוקד טיפול שמעורב, יש לסייע לפונה ליצור קשר איתו.
  - לאורך כל שיחת התמיכה הטלפונית על היועץ לזכור כי עליו לעזור לפונה לארגן את מחשבותיו ורגשותיו בכדי להקל עליו במציאת דרכים שיפחיתו את מצוקתו ולתת לגיטימציה לשונות בתשובות אנשים שונים למצבי לחץ.
- נשהורים פונים לגבי ילדיהם, חשוב לפעול על פי אותם מוקדים שתוארו לעיל, תוך שימוש בדגשים של התפקיד ההורי במצבי לחץ:
- לשוחח עם הילדים בצורה גלויה ופתוחה על המצב – לשוחח בצורה רגועה, ללא פרטים מיותרים ובלו "נבואות זעם". שיח ישיב, המותאם לשלב ההתפתחותי של הילדים ובני הנוער, תיווך המידע צריך להיעשות בצורה רגועה ומאוזנת. חשוב שהתיווך יוביל לכך שהאירועים יתפסו על-ידי הילדים כפי שהם נתפסים מבעד לעיניים של המבוגרים המשמעותיים בחייהם.

- **להימנע משיחות "מעל ראשיהם של הילדים"** – מבוגרים מנהלים לעתים שיחות על נושא קשה ליד ילדים צעירים מתוך מחשבה שהילד לא מבין. חשוב לזכור שהבנה חלקית וחשיפה לטונים המוזאגים של השיחה, מזיקים. ילד קולט את המסרים הבלתי מילוליים, חלקי מיזע ועלול לצייר תמונה, המפחידה לעתים הרבה יותר מן המציאות עצמה. שיחות של מבוגרים יש לנהל עם מבוגרים. לילדים חשוב להסביר עניינית את המצב כרגע, להדגיש מה ניתן לעשות ולהימנע מתחזיות.
- **להגביל את הצפייה בחדשות, הן בטלוויזיה והן ברשתות החברתיות.** גם כאשר נחשפים לחדשות מהימנות, עיסוק תמידי בהן עלול לגרום לאי שקט, מתח ולחץ גם למבוגרים. לאלו שיש להם ממילא נטייה לחרדה, העיסוק המתמיד בחדשות עלול להעצים את החרדה. כדאי לצמצם ולווסת את הצפייה של ילדים צעירים ולשוחח עם המתבגרים על הנזקים האפשריים של החשיפה המוגברת.
- **לשמר שגרה ככל הניתן.** גם אם אתם או ילדכם בבידוד, חשוב ליצור שגרה של יום אצל כל מי שנמצא בבית. שגרה שתבטא יום חולין של פעילות ולא שבת. מומלץ לייצר לוח שגרה לפי ימים ושעות ולמלא אותו עם הילד או המתבגר, שיהיה שזור בפעילות כולל פעילות ספורטיבית. השגרה מחזקת את הביטחון, שלמרות מה שהשתנה, ישנם עוד חלקים רבים בחיינו שנשארו כפי שהיו והם מהווים עוגן ונקודות אחיזה.
- **לעסוק בפעילויות שונות ולתת תפקידים עם משמעות** – במיוחד אם הם קשורים להתמודדות עם האירוע, מחזקים תחושת שליטה במצב ותחושות של ביטחון ותקווה. תפקידים שונים, גם אם הם "קטנים", הם בעלי פוטנציאל חיובי ותרומה לתחושות מסוגלות ויכולת לנהל מצבים. תפקידים הקשורים בסידור הבית, הכנת אוכל, יצירה, קשר עם הסביבה המשפחתית והחברתית באמצעים טכנולוגיים.
- **לחזק קשרים חברתיים במגוון זרכים ולהגביר לכידות חברתית** – לכל אלה יש כוח מרפא ותומך. בהתפשטות וירוס הקורונה קיים סיכון להגברת פירוד וניכור, עקב החשש מהזדקקה. אך זוווקא עכשיו יש לעשות הכול כדי לבסס קשרים חברתיים ולמנוע פירוד וניכור. חשוב להזכיר לילדים לחשוב כיצד ניתן לסייע לחבריהם שבבידוד (לשים משלוח מנות בפתח הבית, לתקשר באמצעות הרשתות החברתיות או הטלפון). מחקרים חדשים מוכיחים שמי שפעיל, מעורב ואקטיבי, נמצא בסיכון נמוך בהרבה לשקוע בחרדה.
- **ליצור הסחות דעת** - לכיוונים של משחק, יצירה, צפייה בסרט, בישול, טיול יכולות מאוד לסייע.
- **להשתמש בהומור** - בדיחות ויחס קליל לנושא בהחלט יכולים להרגיע, לשמח ולאפשר גיוס כוחות נוספים.
- **להקדיש תשומת לב לילד שקשה לו יותר** - תשומת לב כזו חשובה מאוד. אם הוא מסתגר בתוך עצמו, ממעט לקחת חלק בפעילויות מצופות, מזווח על חוסר תיאבון, מדבר על פחד שמקשה עליו לישון, אפשרו לו לשתף אתכם ואל תבטלו את הרגשתו. שאלו אותו מה יכול לעזור לו להירגע בתוך המצב המורכב, למדו אותו לבצע נשימות עמוקות ועשו זאת עימו, הציעו לו הסחות דעת שמתאימות לו, חברו יחד משפטים מחזקים ומרימי מצב רוח ותלו אותם במקומות בולטים בבית.
- **לבקש ייעוץ ועזרה** - בכל מקרה שבו אתם זקוקים לייעוץ ולעזרה תוכלו לפנות לגורמי הסיוע והעזרה במוסד החינוכי (מחנכת, יועצת או פסיכולוגית).

במציאות החדשה, המפגישה אותנו עם איום על הבריאות וחוסר ודאות, חשוב לסמוך גם על האינטואיציות שלנו כהורים ולתת אמן ביכולת ההתמודדות שלנו כמבוגרים ושל ילדינו.