

מרץ 2024

תמיכה באנשי מקצוע בשירותים חברתיים בעת משבר: שיטות עבודה וכלים ממדינות שונות החברות ברשת החברתית האירופית (ESN)

טל לנטו והילה דולב

1. רקע ומטרת המסמך

מלחמת 'חרבות ברזל' פרצה בחג שמחת תורה, 7 באוקטובר 2023, לאחר מתקפת טרור של ארגון חמאס על יישובי הנגב המערבי. מתקפה זו הייתה חסרת תקדים בהיקפה ובאכזריותה ובעקבותיה גם החלו תקיפות חוזרות ונשנות בגבול הצפון. רבים נפגעו עקב המלחמה בגוף, בנפש או מבחינה כלכלית, והצורך בשירותים חברתיים, אשר עברו לפעול במצב חירום, גבר.

ניהול שירותים חברתיים בעיתות משבר הוא משימה מורכבת ומאתגרת. נזקי המלחמה כוללים, בין היתר, הרס תשתיות ומשאבים וצורך לפנות אזרחים מאזורי סכנה, פגיעה פיזית ורגשית באזרחים וחיילים ושיבוש חיי השגרה, והם מייצרים צרכים הומניטריים מוגברים. לצד זאת, היכולת לספק את השירותים הללו נפגעת, עקב מחסור בכוח אדם מקצועי שגויס ללחימה או שנפגע בעצמו מהמלחמה ישירות או בעקיפין, או עקב טיפול מתמשך באוכלוסיות נזקקות בעורף (כגון זקנים, ילדים קטנים ואנשים עם מוגבלות).

בשנים האחרונות גוברת ההכרה בכך שיש לספק לאנשי המקצוע הנותנים שירות בעת חירום, בהם עובדים סוציאליים, צוותים רפואיים ועובדי הוראה, מעטפת של תמיכה מקצועית. למעטפת התמיכה שתי מטרות: האחת, לתמוך בהם אישית בהיותם קבוצה באוכלוסייה שנחשפה לאירועים שקרו, בין ישירות כשהיו בעצמם בזירות האירוע ובין בעקיפין דרך מתן השירות לנפגעים; השנייה היא להנחות אותם איך לתת מענה מיטבי לנפגעים המרכזיים, שנפגעו אישית וישירות ועלולים לחוות פגיעות בהיבטים רבים בחייהם (Laurendeau et al., 2007; SAMHSA, 2023).

בימים הראשונים למלחמה פנה צוות הבטחת איכות במכון מאירס-ג'וינט-ברוקדייל לרשת החברתית האירופית (European Social Network – ESN) בבקשה לאסוף מידע ממדינות שונות על שיטות עבודה וכלים לתמיכה בעובדים סוציאליים בעת משבר. זאת, בעיקר על סמך ניסיונם בשני אירועי משבר שאירעו בשנים האחרונות: משבר מגפת הקורונה והמלחמה באוקראינה. המידע נאסף מחברי הרשת במדינות בריטניה (אנגליה, צפון אירלנד, סקוטלנד), פולין, רומניה וספרד בין החודשים אוקטובר-נובמבר 2023,¹ ומוצג במרוכז במסמך זה.

¹ תודתנו ל-Tanja Sheikhi, מנהלת חברים ותפעול ב-ESN על פנייתו לחברי הרשת ואיסוף החומרים. כמו כן תודתנו לחברי הרשת שתורמו מהידע שלהם.

2. כלים ושיטות לתמיכה באנשי מקצוע בשירותים חברתיים בעת

משבר: דוגמאות ממדינות שונות

2.1 בריטניה

מועצת צפון אירלנד לעבודה סוציאלית (Northern Ireland Social Care Council – NISCC) – בעקבות משבר הקורונה, פיתחה NISCC אתר למידה לעובדים סוציאליים שמטרתו לחזק את החוסן והרווחה האישית שלהם. מודל הלמידה באתר מבוסס על עקרונות 'ניתוב לשוני פיזיולוגי' (Neuro-Linguistic Programming – NLP). זוהי שיטה שמציעה טכניקות ומיומנויות ליצירת השפעה ושינוי במחשבות, ברגשות ובהתנהגויות כדי להביא לשינוי של הרגלים, דפוסים ואוטומטים (programming) ורתימתם להשגת תוצאות רצויות.

המועצה הסקוטית לשירותים חברתיים (Scottish Social Services Council – SSSC) – בעקבות משבר הקורונה, פיתחה SSSC מדריך מקוון שנועד לעזור לעובדים בשירותים חברתיים לתמוך הן בעצמם הן באחרים ובעמיתים. המדריך אוסף ומסכם עקרונות ואסטרטגיות מבוססי ראיות שיכולים לעזור לעובדים לנהל ביעילות את הלחץ המתמשך.

ארגון מיומנויות טיפוליות (Skills for Care) – זהו ארגון שמטרתו תכנון ופיתוח של כוח אדם בתחום הטיפול במבוגרים באנגליה. הארגון מציע באתר שלו משאבים וכלים לטיפול החוסן של עובדים סוציאליים. כך למשל Supporting self הוא כלי שמספק עצות מעשיות לעובדים במצבים קשים. הארגון גם מציע שיטות עבודה מומלצות במתן טיפול לאוכלוסיות ייעודיות (משפחות, אוטיסטים, מתמודדי נפש ועוד).

מרכז השלטון המקומי (The Local Government Association – LGA) – באתר של ה-LGA בבריטניה יש עמוד הדרכה שמיועד לאנשי טיפול (responders) במצבי אסון מקומיים. ההדרכה מתמקדת בנושאים הומניטריים שמתעוררים בשלב ההתאוששות מאירועי אסון והיא מבוססת בין היתר על ניסיון הפיגוע בארנה של מנצ'סטר משנת 2017 ועל טבח האנגרפורד משנת 1987. הנושאים הכלולים בהדרכה הם מגוונים וכוללים: טיפול בצרכים בריאותיים, טיפול במפונים, טיפול במיעוטים, מעורבות קהילתית, הנצחה, לכידות קהילתית, תמיכה כספית, חקירות ותביעות, טיפול בתושבי המדינה שנפגעו ממצבי חירום מחוץ למדינה והרג המוני.

2.2 פולין – עיריית ורשה

בעקבות המלחמה באוקראינה, קלטה עיריית ורשה כ-300,000 אלף פליטים מאוקראינה, ובכך הגדילה את אוכלוסייתה ב-15% בתוך שלושה חודשים. עלייה חדה זו במספר הנזקקים עקב המשבר ההומניטרי חייבה תגובה מיידית ומתואמת מצד העירייה. בתחילה, נקטו הגופים העירוניים – שנתמכו ואף הוחלפו בכמה מקרים על ידי עמותות ומתנדבים – בפעילויות שנועדו בעיקר לספק את הצרכים הבסיסיים ביותר של הפליטים מאוקראינה. הם סיפקו מידע, תמיכה מנהלית ודיוור זמני. הסיוע סופק במוקדי הקליטה ואפילו בתחנות רכבת ואוטובוס. כך, בשלושת החודשים הראשונים למלחמה ניתן סיוע ליותר מ-320,000 איש, ובתקופת השיא, ניתן סיוע ליותר מ-30,000 איש ביום. כחלק מהסיוע, יותר מ-122,000 עקורים מאוקראינה קיבלו דיוור. בתוך כך העירייה הפעילה פרויקטים מגוונים, בהם:

- **פרויקט "מתנדבי ורשה"** – פרויקט שפעל עוד לפני פרוץ המלחמה ומטרתו לעודד תושבים להיות מעורבים בדרכים מגוונות של סיוע לקהילה. במסגרת הפרויקט, העירייה יצרה מאגר נתונים על מקומות שבהם דרושים מתנדבים, טופס מקוון להצטרפות מתנדבים ופלטפורמות לתקשורת עם המתנדבים וניהול עבודתם. לצד האמצעים הדיגיטליים, הוקמו מנגנונים המסייעים בגיוסם של אלפי מתנדבים וניהול עבודתם. בשלושת החודשים הראשונים למלחמה, נרשמו כ-12,000 מתנדבים ובסופו של דבר פעלו בשטח כ-6,000 מתנדבים. המתנדבים השקיעו כ-15,000 ימי עבודה בסך הכול וביצעו מגוון של משימות כגון סידור וניקיון של מקומות דיור, איסוף תרומות, עבודה במרכזי מידע ומתן שירותי תרגום. ביוני 2022 החליטה עיריית ורשה לחתום על חוזה עבודה עם מתנדבים שסייעו לפליטים מאוקראינה ולהעסיק אותם בשכר. מתן השכר אפשר לשמר את פעילות הסיוע שהייתה רחבת היקף.
- **מרכז תמיכה לעובדים סוציאליים** – מרכז שמטרתו לתמוך בעובדים סוציאליים שמטפלים באנשים שחוו משבר. המרכז מספק הדרכות פרטניות וקבוצתיות שוטפות וכן קורסי הכשרה וסדנאות בנושאים האלה: מאבק בסחר בבני אדם; תקשורת בין-תרבותית; מאבק באלימות מגדרית, אלימות מינית וניצול מיני; שיטות לעבודה עם ילדים ונוער במצבי סיכון וטיפול בילדי מהגרים; עבודה עם אוכלוסיות ייחודיות (כמו אנשים עם מוגבלויות, להטב"ק); עבודה עם בני המיעוט הצועני; התמודדות עם שחיקה.
- **המרכז להתערבות במצבי משבר** – המרכז מספק מקלט וסיוע נפשי לפליטים. הצוות המקצועי במרכז כולל פסיכולוגים, מטפלים ועובדים סוציאליים עם מומחיות בטיפול במצבי משבר ובטראומה. אנשי הצוות מקבלים הדרכה קבוצתית חודשית והדרכה פרטנית שזמינה באופן שוטף. הם משתפים פעולה ותומכים זה בזה, ובהתערבויות מורכבות מעורבים לפחות שני אנשי צוות. המרכז גם מציע תמיכה פרטנית וקבוצתית לאנשי מקצוע אחרים שתומכים באנשים במצבי משבר, או לאלו שחוו בעצמם משבר עקב עבודתם ובכלל זה שוטרים, חובשים וכבאים.

2.3 רומניה

האיגוד הלאומי של העובדים הסוציאליים ברומניה (CNASR) – האיגוד פיתח **סדנאות הכשרה** בשיתוף עם UNICEF כדי להכשיר עובדים סוציאליים בשירותי רווחה מקומיים לעבוד עם פליטים מאוקראינה. ההכשרות מתבססות על **מדריך הכשרה של UNICEF** בנושא של עזרה ראשונה פסיכולוגית ובריאות הנפש ותמיכה פסיכו-סוציאלית.

ההכשרה קבוצתית ונמשכת מינימום שלושה ימים. היא כוללת שלוש מודולות: הבנת המשבר והשפעותיו; מבוא לעזרה ראשונה פסיכולוגית ולבריאות הנפש ותמיכה פסיכו-סוציאלית; תרגול וטיפול עצמי.

מרכז להכשרה והערכה בעבודה סוציאלית (CEFECAS) – בהתבסס על מחקרים על חוסן שמדגישים את החשיבות של מעטפת תמיכה, יצר CEFECAS **רשת של עובדים סוציאליים** ואנשי מקצוע אחרים שבזמני משבר פועלת כרשת ייעודית למצב החירום. כך, יצרו רשת עמיתים באירוע בבוקרשט שבו נשרף מועדון לילה, וגם במהלך משבר הקורונה.

2.4 ספרד

המועצה הכללית לעבודה סוציאלית – בעקבות משבר הקורונה, סיפקה המועצה כמה מענים לתמיכה בעובדים סוציאליים:

- **הכשרות מקוונות** בטיפול נפשי, תיאום פעילויות והקצאת משאבים לעובדים סוציאליים https://www.cgtrabajosocial.es/files/5f213639cbc10/COVID_II_WEB.pdf (בספרדית)
- **קווים חמים למתן תמיכה**. לדוגמה, האיגוד הרשמי של עבודה סוציאלית בחבל קטלוניה הקים שירות עבור אנשי המקצוע, בשיתוף ההתאחדות האירופית להדרכה ואימון (EASC), והקנה להם תמיכה וליווי.
- **תמיכה באנשי מקצוע** גם בשגרה. בחבל קטלוניה, לדוגמה, מיושמת תוכנית בשם [SuporTS](#), המציעה תמיכה, מידע וייעוץ רפואי ופסיכולוגי לעובדים סוציאליים רשומים.

3. סיכום

פיתוח מקצועי של אנשי מקצוע בשירותים החברתיים ותמיכה בהם חשובים לחיזוק החוסן שלהם ובתוך כך לחיזוק היכולת שלהם להתמודד עם האתגרים והצרכים המרובים במצבי אסון ומשבר. זאת ועוד, חוסנם של אנשי מקצוע מגביר בתורו את יכולת ההחלמה של פרטים וקהילות המתמודדים עם קשיים. ההכרה בחשיבות התמיכה באנשי מקצוע הביאה מדינות שונות באירופה לפתח מגוון מענים לצורך כך. במסמך זה מוצגות דוגמאות לכך שנאספו על ידי חברים ברשת ESN.

משיטות העבודה שהובאו במסמך זה עולה כי המענים מכוונים בעיקר למתן תמיכה וסיוע לאנשי המקצוע עצמם כדי לחזק את החוסן שלהם ולתמוך ברווחה האישית שלהם. אך לצד זאת, יש גם מענים שמציעים כלים בעבור אנשי המקצוע לסיוע מיטבי לאוכלוסיות שנפגעו מהמשבר. בחלק מהמדינות המענים הם מגוונים ובכך מאפשרים לאנשי המקצוע יכולת בחירה לפי העדפותיהם וצורכיהם, למשל, מפגשים פיזיים או מקוונים, הדרכות פרטניות או קבוצתיות, הדרכות פנים אל פנים או תדריכים כתובים ללמידה עצמית. הגיוון יכול לאפשר לאנשי מקצוע רבים לקבל סיוע ותמיכה.

משברים מזמנים איתם הזדמנויות למידה וחושפים לעיתים קרובות אתגרים ייחודיים הדורשים פתרונות יצירתיים. מאחר שבעת מצבי משבר נחיצותם של השירותים החברתיים גוברת ולצד זה ניהול השירותים הופך להיות מורכב יותר, יש מקום לייצר מרחבים של התייעצויות ושיתופי פעולה עם בעלי עניין רלוונטיים, ממדינות שונות. מסמך זה מציג דוגמאות של מענים ממדינות שונות התומכים בנותני שירות בעת משבר. אפשר לראות בו בסיס להעמקה ולדיון עם שותפים.²

² מכון ברוקדייל חבר ברשת ה-ESN. המעוניינים ביצירת קשר עם הגורמים המקצועיים המובאים במסמך זה, מוזמן לפנות אלינו למייל: tallen@jdc.org ונסה לעזור.

מקורות

Laurendeau, M. C., Labarre, L., & Senécal, G. (2007). The psychosocial dimension of health and social service interventions in emergency situations. *Open medicine: A peer-reviewed, independent, open-access journal*, 1(2), e102–e106.
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2802010/>

SAMHSA (2023). *Warning Signs and Risk Factors for Emotional Distress*. Retrieved November 20, 2023, from: <https://www.samhsa.gov/find-help/disaster-distress-helpline/warning-signs-risk-factors>