

מודל של הכשרה והפעלת מתנדבים להענקת תמיכה מיידית,

ליווי וסיוע ארוך טווח לנפגעי אסון

אלינער פרדס, פסיכולוגית קלינית, סל"ע- מרכז סיוע לעולה במשבר

ידוע, כי במצבי אסון מתנדבים יכולים ליטול חלק פעיל במגוון תפקידים כגון השתתפות בצוותי חילוץ, איוש של מוקדי חרום ומרכזים של "דלת פתוחה" (walk-in centers), סיוע לפצועים בבתי חולים וכן בתוכניות יישוג (outreach) המכוונות לסייע לאוכלוסיות בסיכון. למרות ההסתמכות הרבה של ארגונים רבים ברחבי העולם על מתנדבים, קיים מחסור בספרות מקצועית העוסקת בהכשרת מתנדבים המעניקים תמיכה לקורבנות אסון, ורק מעט ידוע על הדרכים למניעת שחיקה של מתנדבים. מאמר זה מתאר כמה מהדרכים בהן - באמצעות הכוונה, הכשרה ותמיכה מתאימים - יכולים ארגונים לרתום ולטפח משאב אנושי יקר זה. הקווים המנחים המוצעים מבוססים על ניסיון בן עשר שנים בהפעלת רשת מתנדבים כלל-ארצית של סל"ע- מרכז סיוע לעולה במשבר.

תפקידים של מתנדבים לאחר אסון

יישוג (outreach) פעיל על-ידי מתנדבים הוא אחת מן מהתגובות הקהילתיות הספונטניות בעקבות אסונות (Danieli, 2002; Drabek, 1986; Norris et al., 2002). ההתנדבות היא ביטוי של סולידריות (Gidron, 1994; Wilson & Musick 1993). מדובר ביד מושטת מצד החברה לנוקמים. "הסולידריות של הקבוצה היא ההגנה החזקה ביותר מפני אימה ויאוש והסם החזק ביותר נגד חוויה טראומטית". (Herman, 1992, p. 214). קיומם של מתנדבים עשויים להפחית את הבדידות המהווה גורם סיכון בהתמודדות במצבי דחק ולחזק את החוסן הן ברמת הפרט והן ברמת הקהילה (Rosse, 1993). אחד התפקידים החשובים ביותר של המתנדבים בעת אסון הוא מתן תמיכה חברתית- אם בצורת עזרה אינסטרומנטלית, העברת מידע, או תמיכה רגשית ישירה. עם זאת, מאמצי המתנדבים עלולים להיות לא יעילים אם אינם מתוכננים ומאורגנים כהלכה; זרימה המונית של מתנדבים ללא תיאום בין הארגונים הפעילים בשטח יכולה בהחלט להיות מקור להפרעה במקום לסיוע במצבים של אסון המוני (Craig & Fuchs, 2002; Gillespie & Murty, 1994).

פיגועי טרור הם סוג של מתקפה על הקהילה, וההתנדבות מהווה תגובה קהילתית לטרור. לתמיכה שמתנדבים יכולים להעניק יש גם משמעות מיוחדת במקרה של אסון מעשה ידי אדם, כמו פיגועי טרור, בהשוואה לאסונות טבע (Danieli, 1996). הידיעה שאחרים מוכנים להקדיש מזמנם וממרחם, וזאת מרצונם החופשי, עשויה לתרום לשיקום האמון בטבע האנושי (Janoff-Bulman, 1985). נוכחותם של מתנדבים מעבירה מסר של אכפתיות ומחוברות (connectedness). תחושת השייכות חשובה מאד בתהליך ההבנייה מחדש של המשמעות ועיבוד הטראומה. בעקבות פיגועי טרור, עלולים הכעס וההתנגדות המופנים כלפי הרשויות הממשלתיות על שנכשלו באספקת הגנה לפגוע בבניית יחסי אמון כלפי נושאי משרות ברשויות הסיוע הרשמיות (כמו

המוסד לביטוח לאומי). במצבים אלה קורה לא אחת שהעזרה שמציעים מתנדבים מתקבלת בפתיחות רבה יותר, כביטוי של שותפות גורל והכרה ציבורית.

מניעים להתנדבות

הבנת המניעים השונים להתנדבות חשובה כדי לגייס ולכוון מועמדים המעוניינים להתנדב למסלולי התנדבות מתאימים וכדי להפחית את שיעורי השחיקה (Lafer, 2003; Davis et al., 1998; Penner & Finkelstein, 1990; Omoto & Snyder, 1991). התנדבות בעקבות אירוע טרור ואסונות אחרים, היא, עבור רבים, דרך להתמודדות, ויסות החרדה והחזרת תחושת השליטה. במקום לצפות באופן פסיבי בזוועות בטלוויזיה, אנשים בוחרים ליטול חלק פעיל בהגשת עזרה. האופי הפעיל של מתן עזרה לאחרים יכול ולעודד תחושה של שייכות ולהפחית את תחושת חוסר האונים אל מול איום הטרור המתמשך. נוכח החשיפה לסבל האנושי בתנאים קשים ביותר יכול המתנדב גם לגלות בעצמו כוחות שלא ידע על קיומם והזדמנויות להרחבת גבולות העצמי. בצד ההיבטים המספקים בהתנדבות, חשוב להכיר בסיכון של טראומטיזציה משנית האפשרי כתוצאה מהחשיפה לסיפורי הטראומה והסבל האנושי ובסכנת השחיקה על רקע הלחצים הכרוכים בהענקת סיוע (Danieli, 1994; Figley, 1995). על-ידי מתן תמיכה מתאימה, הכשרה והדרכה רציפה, יכולים הארגונים המפעילים מתנדבים לצמצם את הסיכון לשחיקה ונשירה של מתנדבים, להבטיח את יעילותו של מערך התמיכה ותפקודו לאורך זמן ובו זמנית לשמר, ואף לטפח, את משאבי המתנדבים.

רשת המתנדבים של "סלע" - מודל של יישוג (outreach)

"סלע" מפעיל קשת רחבה של תוכניות תמיכה לעולים חדשים שנפגעו ממשבר. הארגון הוקם לפני עשר שנים כדי למלא חלל שנוצר בחברה הישראלית במתן מענה לצרכים המיוחדים של עולים חדשים שנפגעו באסונות, כגון פיגועי טרור. עם השנים פותחו בסלע תוכניות יישוג הן להתערבות בשעת חירום, והן לתמיכה ארוכת-טווח. מאז היווסדה ב-1993, סייעה העמותה ליותר מ-10,000 עולים חדשים במצוקה על-ידי מתן עזרה כלכלית, חומרית ורגשית. המאבק הקיומי אתו מתמודדים רוב האנשים בעקבות אסון מחמיר אצל העולים החדשים בגלל קשיי שפה, תחושת אי-השייכות, וחוסר התמצאות, ובמקרים רבים, חוסר במערכת תמיכה טבעית של משפחה מורחבת וחברים. "סלע" פועל באמצעות רשת תמיכה כלל-ארצית של כ-600 מתנדבים ממגוון רחב של רקעים מקצועיים, כולל אנשי מקצוע בתחום בריאות הנפש בעלי ניסיון בטיפול במצבי משבר וטראומה. המתנדבים באים מקבוצות גיל ומארצות שונות, ילידי הארץ כמו גם עולים חדשים וותיקים דוברי שפות שונות.

יישוג (outreach) בטווח מיידי בעקבות פיגוע טרור

במהלך תגובת החרום המיידית בעקבות התקפת טרור, מעניקים צוותי החירום סיוע מעשי ותמיכה רגשית, ומשמשים לעיתים כחוליות מקשרות ומתווכות וכגשר אנושי עד קבלת סיוע מגורמים נוספים. המתנדבים מבקרים בבתי חולים או בבתי המשפחות ויכולים לסייע במיפוי צרכים מיידיים ובמילוי משימות ספציפיות של מתן מענה לצרכים המיוחדים תוך חיזוק המשאבים הקיימים של הנפגעים ומשפחותיהם. המתנדבים יכולים גם ללוות את המשפחות

השכולות בעת תהליך זיהוי הגופות במכון הפתולוגי. הם יכולים לספק מידע ופתרונות חיוניים בכל הנוגע לתחבורה, לסייע בתרגום וביצירת קשרים עם בני משפחה בארץ ובחו"ל. במהלך השלב הבא, של התמיכה המיידית משבר, המתנדבים עשויים לבקר בבתיים ולסייע בכל הקשור לצרכים המעשיים המתעוררים, כמו ארגון מסגרות לטיפול בילדים של פצועים או בניית מערכת תמיכה סביב הורה שילדו מאושפז. סיוע מעשי אחר בשלב זה יכול לכלול ביסוס הביטחון תוך מציאת מקום מגורים, דאגה לפריטים חיוניים הדרושים לבית, ציוד רפואי, או סיוע מגשר אחר עד שמוסדות השירות הציבורי- התלויים לא מעט בתהליכים ביורוקרטיים או באישורי ועדות- נכנסים לפעולה.

תמיכה לטווח ארוך

מיד לאחר אסון, כמו פיגוע המוני, מתעורר פעמים רבות פרץ של רצון טוב ונכונות לעזור, הנוטה לא אחת לדעוך במרוצת השבועות שאחרי האסון. עבור מי שנפגע אישית, הכאב והיגון, לא זו בלבד שאינם נעלמים בזמן זה, אלא רק מתעצמים עם היציאה משלב ההלם ועם ההכרה הגוברת בגודל האובדן ועומק השבר. למרבה הצער, בדיוק כאשר מציאות האובדן מתחילה לחלחל לתודעה, הנפגעים מוצאים עצמם במצב המבודד ביותר. מסיבה זו, חיוני לנתב את הרצון הטוב של המתנדבים, המפגינים נכונות לסייע מיד לאחר האסון, לפעילות שיש בה המשכיות ורצף. צרכים חיוניים רבים, שאינם נראים לעין בשלב הראשון, מתחילים לצוץ דווקא עם חלוף הזמן. מתנדבים יכולים לסייע לחיזוק משאבים קיימים ולתרום לעיבוי הרשתות החברתיות של הורים שכולים, יתומים, ילדים שאיבדו אחים, כמו גם לפצועים ובני משפחותיהם.

תמיכתם של המתנדבים חשובה במיוחד בזמן חגים או בתאריכים משמעותיים כגון ימי האזכרה או יום הזיכרון, שבהם תחושת הבדידות מתעצמת. כשמדובר בליווי נפגעי טרור, יש חשיבות לחיזוק התמיכה ויצירת קשר במצבים של מתיחות מוגברת על רקע המצב הביטחוני, כמו התרעות לפיגועים, או אחרי פיגועי טרור נוספים המעוררים רה-טראומטיזציה. אין ערוך לחשיבותם של המרכזים הטלפוניים המאושישים על-ידי מתנדבים הפונים כדי להציע תמיכה.

אדם צריך זמן ומרחב כדי להתאבל (Volkan, 1981). עם זאת, פעמים רבות מעודדים את השכולים "להניח את העבר מאחור" ולהמשיך בחייהם. הנוכחות ארוכת הטווח של המתנדבים מעבירה מסר חשוב של הכרה ציבורית של החברה בכאבם, ואת המסר: אנו זוכרים!

בנוסף לתמיכה הפרטנית, "סלע" מספקת מגוון של תוכניות לתמיכה קבוצתית. מטרתן של תוכניות אלו- המופעלות על ידי צוות רב מקצועי של מתנדבים - לפרוץ את מעגלי הבדידות, לחזק את מערכות התמיכה, וליצור מרחב מוגן להשתתפות ותמיכה הדדית.

כל שנה מתקיימים מספר פעמים סמינרים לפצועים וסמינרים למשפחות שכולות. כל סמינר נמשך 2-3 ימים ומתקיים בתנאי נופש מלאים. במסגרת הסמינרים מתקיימות גם סדנאות בהנחה מקצועית הדואגת ליצור אקלים מתאים להעלאת רגשות טעונים, מתן כבוד להבדלים האישיים בדרכי התמודדות, בנייה מחדש של הגשרים בין העבר, ההווה והעתיד, ושיקום תחושת הרציפות וההמשכיות בחיים. להימצאותם של מתנדבים במסגרת תוכניות התמיכה לטווח ארוך תפקיד מרכזי הן כעדים והן כבעלי ברית וגשר לחברה.

הכוונה, מיון, הצבה והכשרה של מתנדבים

הכוונה. פגישות ההכוונה של מתנדבים חדשים מתבצעות בקבוצות המונחות על-ידי מתנדבים ותיקים. מפגשים אלה עוסקים בדרך-כלל ב: (א) צרכים ומשאבים של אוכלוסיות היעד; (ב) סקירת הגישה, הפעילויות והתוכניות של ארגון המתנדבים; (ג) האפשרויות השונות להתנדבות בארגון [למשל- יישוג, מוקדים טלפוניים וחניכה (mentoring)]. חשוב גם לדון מראש במחויבות הנדרשת מכל מתנדב כמו גם לתאר את הלחצים והקשיים בהם המתנדבים צפויים להיתקל, כמו אמביוולנטיות מצד הנזקק ביחס לקבלת עזרה.

מיון. בהתחשב בעומס הלחצים במצבי משבר חריפים, על מתנדבים הפעילים בסיוע בצוותי חירום להיות בעלי מוטיבציה גבוהה במיוחד עם ביטחון פנימי, יוזמה, תושייה ויצירתיות בפתרון בעיות, בנוסף לרגישות לזולת ויכולת הקשבה. סינון מתאים הינו אחת הדרכים להבטיח שלמתנדבים בצוותי החירום יהיו החוסן הנפשי, המחויבות והיכולת הנחוצים. המיון עוזר גם להגן בפני שחיקה (burnout) ונשירה (attrition). הניסיון בסלע מדגים את היעילות של מיון קבוצתי, בהנחיית מתנדבים מנוסים, בשילוב עם ראיונות אישיים. המיון הקבוצתי כולל שלושה שלבים: (א) דיון מעמיק בקבוצה על המוטיבציה והציפיות ("מה הוביל אותך לשקול את האפשרות להתנדב?" או "מה את/ה מצפה מחוויית ההתנדבות?"); (ב) סימולציה של יישוג והתערבות במשבר במצבי חירום; ו-(ג) מקום לשיתוף ברגשות ולשאלות המתעוררות במפגש.

הכשרה. מטרת ההכשרה היא לחזק את היכולת הטבעית של המתנדבים להגיב בדרך רגישה ואחראית תוך הקשבה, הפעלת שיקול דעת וגיוס ניסיון החיים ונקודות החוזק הפנימיות שלהם. יש לשים לב במיוחד שלא לרפות את ידיהם או להציף אותם בכמויות מופרזות של מידע או תיאוריה, מה שעלול לשחוק את הביטחון העצמי שלהם ולפגום באותנטיות ובתגובה הספונטאנית למצוקת הזולת.

תהליך ההכשרה מתחיל לפני ההצבה לפעילות וממשיך לאורך זמן רב מתחילת תהליך ההתנדבות. הנושאים העיקריים בהם ההכשרה צריכה לעסוק הם כישורי תקשורת, תגובה לאובדן ולטראומה ורגישות תרבותית.

אפשר לתרגל כישורי תקשורת בקבוצות קטנות באמצעות משחקי תפקידים ושיתוף בתפיסות וברגשות. הכישורים העיקריים הם הקשבה פעילה, תקשורת לא-מילולית ושיקוף רגשות. יש להגביר את המודעות לדעות קדומות ולהדגיש את ערכה של סובלנות להבדלים אישיים ולדרכי התמודדות שונות ("אין דרך אחת נכונה"). האמפתיה- המשמשת כ"דבק" התורם לכיודות תחושת העצמי נוכח הפרגמנטציה במצבי טראומה- היא נושא מרכזי בהכשרה: אפשר לתרגל ולהמחיש את הכניסה לנעליו של אדם אחר ויציאה מהן, ולדון בהבדלים בין אמפתיה לבין הזדהות-יתר.

תגובה לאובדן ולטראומה. יש לדון בתהליכי יגון ואבל ויש לעודד את המתנדבים להיות מודעים לרגשות שלהם ביחס לאבלות ולמוות. יש לעסוק במיומנויות התערבות במשבר, כגון: (א) איך ליצור קשר עם אנשים במצב הלם; (ב) איך להתמודד עם הדחייה הראשונית או האמביוולנטיות האפשרית שלהם; (ג) איך לספק נוכחות שקטה, רגישה ואחראית באמצע מצב

הכאוס. יש לעסוק גם באמצעים למתן מידע, סיוע בפתרון בעיות, ותמיכה בבני המשפחה של פצועים ושכולים. יש להקדיש תשומת לב להבנת התפקיד שמתנדבים יכולים למלא בטווח הארוך בתור עדים (witnesses) וכמאפשרים (facilitators) את עיצובו, גיבושו וניסוחו של הסיפור האישי (White & Epston, 1990) והבנייה מחדש של משמעותו (Neimeyer, 2000). תהליך העברת הסיפור למאזין קשוב, מבין ומתעניין, עוזר לשקם את תחושת הרצף ואת התחושה של זהות ושייכות.

מתנדבים העובדים עם ילדים צריכים הכשרה נוספת כדי לעזור לילדים מקבוצות גיל שונות. אפשר להעצים את הרגישות התרבותית כלפי הדרכים השונות בהן אנשים מתרבויות שונות מתמודדים עם אובדן וטראומה בעזרת שימוש בשיטות מגישה הנרטיבית, כגון צוותי "שיקוף", (reflecting teams) וחקירת "נוף הזהות" ("landscape of identity") (White & Epston, 1995), מה שיכול לקדם מודעות עצמית. הגיוון של המתנדבים עצמם (מבחינת ארצות מוצא, רקע, תרבות, סגנונות אישיים וכו') הוא משאב חשוב בתהליך ההכשרה. יש להדגיש את חשיבות שיתוף הפעולה עם גופים אחרים כדי למנוע מאמצים לא מתואמים, חופפים או סותרים. תוכנית ההכשרה צריכה לכלול מידע על הגופים הקהילתיים השונים המעורבים בתגובה למצבי חרום, והדרכים בהן הם עובדים, כמו גם מהו קהל היעד אליו הם פונים ובאיזו דרך הם עושים זאת.

השימוש בשפה. בהכשרת המתנדבים חשוב להימנע משימוש במינוח מתחום בריאות הנפש או במושגים כמו "מטפלי" או "מטופלי", ולעזור להם להיות רגישים יותר לתפקיד השפה וחשיבות המילים בעיצוב הדרכים בהן אנו רואים את האחרים ואת עצמנו. לדוגמה, אנשים לא רוצים בדרך כלל לקבל תווית של "קורבן" או להיות מושא ל"רחמים" ("pity") [שזה שונה מחמלה (compassion)].

ביקורים מודרכים באתרי פעילות של מתנדבים (לדוגמה, בתי חולים, מכון לרפואה משפטית) מאפשרים למתנדבים ללמוד איך הגופים פועלים בעיתות משבר, ולתת להם הזדמנות לחלוק ולעבד את הרגשות החזקים המתעוררים בעקבות מפגשים אלו.

חניכה (mentoring) היא היבט חיוני של השלבים הראשונים בהתנדבות. יש לשלוח לפעילות מתנדבים חדשים יחד עם מתנדבים מנוסים, היכולים לשמש דמויות לחיקוי וכמקורות השראה, ולעזור להם לעבור בהדרגה מתפקיד של צפייה פסיבית למעורבות פעילה בהתערבות בעיתות משבר. בין יתר הדברים, המנחים נותנים דוגמה איך להעריך צרכים מיידיים בשטח, לבדוק זמינות של משאבים, לתעדף, להגיע לשיקול נבון או לחכות בסבלנות במהלך הבלבול שגורם האסון, כיוון שהצרכים והמידע טבעם להתברר בהדרגה. הנקודה האחרונה חשובה לאור הדחף הטבעי "לעשות משהו" בסיטואציה שכזו. החונכים יכולים להמחיש את הערך של "פשוט להיות שם".

פעמים רבות צריכים מתנדבים חדשים סיוע בגיבוש ציפיות מציאותיות, בקבלת מגבלותיהם, ובהתמודדות עם חוסר אונים הנובע מהמפגש עם נפגעי אסון. אנשים שקיבלו בעבר עזרה ושעתה מתנדבים בעצמם עשויים להועיל במקרה כזה באופן מיוחד. הם יכולים לספר על המאבק האישי, על התהליך הארוך והמכאיב של ההכרה בעובדת אובדנם ועל האמביוולנטיות הראשונית שלהם ביחס לקבלת עזרה, ולתאר את המשמעות ארוכת הטווח של עזרה זו עבורם. הדבר יכול לסייע

למתנדבים חדשים להימנע מציפיות לא מציאותיות ומ"פנטזיות הצלה", שעלולות לגרום לתחושה של כישלון, אשמה, תסכול או חוסר אונים.

בהכשרת המתנדבים רצוי לשלב שיטות לימוד הנעות בין תיאוריה ומידע ועד לשיטות של הבעה לא מילולית המעלות את המודעות העצמית והמאפשרות הבעת חוויות שקשה לתאר במילים. לימוד על ערוצי התמודדות במצבי לחץ יכול להתבצע תוך שילוב תרגילים ואמצעי יצירה שונים, כפי שמוצע על ידי המרכז למשאבי התמודדות בקרית שמונה (להד ואילון, 2000). שילוב פעילויות שטח (outdoor training) באמון המתנדבים, התנסויות חווייתיות בחיק טבע ותרגילי גיבוש הנבנים על פי תפיסה של פסיכולוגיה ארגונית, יכול להכין את מעניקי העזרה (במיוחד אנשי מקצוע הרגילים לעבודה במרפאות) ליישום גמיש של כישוריהם בתנאי חוסר ודאות ובמגוון מצבים בשטח עצמו.

הצבה. העיקר בהצבה, גם כדי להשיג יעילות וגם כדי ליצור תחושת מימוש עצמי אצל המתנדבים, הוא להציב כל מתנדב למסלול הפעילות המתאים לכישוריו והעדפותיו ולעיסוק במה שהוא או היא עושים הכי טוב. בהפעלת המתנדבים לאחר אסונות המוניים, כגון פיגוע טרור, חשוב לשמור על איזון בין גיוס-חסר (כשאין מספיק מתנדבים) לבין גיוס-יתר (יותר מדי מתנדבים). גיוס-חסר עלול לגרום ל"חור" ברשת הביטחון המוענקת על-ידי המתנדבים או למצב בו המתנדבים מוצפים במשימות מרובות שהם לא מסוגלים לבצע. גיוס-יתר עלול לתסכול על רקע המצב בו מתנדבים מרגישים מיותרים או נמצאים במקום בלי לעשות דבר, זאת לאחר שפינו מזמנם, עזבו את משפחותיהם ועיסוקים אישיים אחרים. שני מצבים אלו עלולים לגרום לדמורליזציה. מכיוון שאי אפשר לצפות מראש מצבי חרום, רצוי להקפיד לשמור על קשר רציף עם מתנדבים מצוותי "מילואים" גם באזורים השלויים יחסית, לעדכן אותם באופן שוטף באשר לנעשה בשאר חלקי הארץ וכל לאפשר להם להרגיש שהם חלק מהמאמץ המשותף.

חיזוק משאבים ומניעת שחיקה

מעניקי תמיכה העובדים עם ניצולי אסונות חשופים לסיכונים, הנעים מתשישות רגשית ושחיקה, דרך חרדה מוגברת וסיוטי לילה, ועד לטראומטיזציה משנית המתאפיינת בקשת רחבה של תסמיני הפרעה פוסט-טראומטית (הפרעת עקה שלאחר חבלה - PTSD) (Jenkins & Baird, 2002). אותן תכונות המניעות את המתנדבים וההופכות את התמיכה שלהם לבעלת ערך רב כל-כך (כלומר, האמפתיה שלהם, תחושת שותפות הגורל, הקרבה האותנטית שלהם, וחוסר הריחוק המקצועי) מגדילות פעמים רבות את הסיכונים הללו.

השחיקה בקרב מתנדבים באירועי אסון נובעת בראש ובראשונה מלחץ אדיר בפעילות- עם הדרישות הרבות שלה והתחושה שנובעת מכך שאף פעם אי-אפשר לעשות מספיק. מתנדבים שלא רוצים לקבל תמיכה מספקת יכולים למצוא עצמם מהר מאד מרוקנים ממשאבים רגשיים. כיוון שהלחץ מתקיים כאשר הדרישה עולה על המשאבים (Lazarus & Folkman, 1984), על מנת להפחית את הסיכון לשחיקה, אנו חייבים להעניק תמיכה מתמשכת כדי לשמור, לחזק ולבנות את המשאבים הפנימיים של המתנדבים כך שיוכלו להתמודד עם הדרישות הניצבות בפניהם. אם נשתמש במינוח הלקוח מתיאוריית שימור המשאבים (Conservation of Resources theory) (Hobfoll, 1998), הרי שחיזוק של משאבים אלו באמצעות תמיכה של הארגון, תמיכה של

עמיתים והדרכה אישית עשויים לאפשר "מעגל של רווח" ("a gain cycle") במקום שיווצר מעגל של "אובדן" (a "loss" cycle). גישה מבוססת-חיזוק המכירה בקשיים, כמו גם בתגמולים, יכולה להעלות את ההנעה של מתנדבים.

בהדרכה קבוצתית ניתן לטפל בבעיות הנפוצות ביותר, כולל בסיוטי לילה, באשמת הניצול, באי-בהירות בתפקידים (role ambiguity), ובגבולות. פעמים רבות המתנדבים מתעודדים מן הידיעה כמה נפוצים סיוטי הלילה בקרבם. בגלל השתיקה הרווחת ביחס לאשמת הניצול בקרב מתנדבים בעת אסון, עם הקושי הנלווה ליהנות ואפילו לנהל את שגרת החיים הרגילה שלהם, יש צורך לעיתים לתת להם לגיטימציה להמשך החיים ולהמשיך לחיות. כדי להתמודד עם תחושת הקעדר הכוח ותחושת חוסר האונים שהם חשים פעמים רבות, חשוב לעזור למתנדבים להשלים עם חוסר היכולת "לקחת" את הכאב ואף להבין את המקום של הכאב האישי כחיבור למה שיקר ומשמעותי לאדם. נקודה זאת חשובה במיוחד משום שהרצון להקל על הסבל הוא לרוב מוטיב מרכזי המניע את ההתנדבות. מתנדבים לא-מקצועיים עשויים להזדקק לעזרה בהגדרת תפקידם, כיוון שהם לא ממש חברים גם אינם מצוידים ביכולות של אנשי מקצוע. באופן כללי, נותני התמיכה הולכים על חבל דק בין הזדהות יתר לבין ריחוק מגן (Meichenbaum, 1997). הענקת עזרה במציאת המרחב הבין-אישי המיטבי מקטינה את הסיכון למעורבות-יתר מתישה.

מתנדבים שואלים פעמים רבות, "האם אני עושה את הדבר הנכון?" מפגשים, סדנאות וסמינרים יכולים לספק משוב חיוני, אישור ומשאבים. אי אפשר לצפות שהאנשים מוכי ההלם, היגון והטראומה שהם עובדים אתם יעשו זאת.

עבודת צוות יכולה לעזור למתנדבים לגלות את נקודות החוזק שלהם ולהעלות ככל האפשר את התועלת שהם מקבלים מהשתתפותם בעבודת הסיוע בעת אסון, כמו גם את ההבנה של העצמי ושל האחרים, יכולת משופרת להגיב בצורה שקולה במצבים חריגים, והתמודדות עם לחץ. זה יכול לעזור להם להשיג נקודת מבט חדשה וללמוד לתקשר עם אנשים הבאים מרקעים שונים. קבוצת המתנדבים נותנת תוקף לעבודה שנעשתה ועשויה לעזור להפוך את החוויה המחלישה לחוויה שמעודדת גדילה.

איזון בין דרישות המשפחה לבין המתנדבים (כמו גם לבין הפעילות) אינו דבר קל. מתנדבים עשויים לחוש שהמשפחות והחברים שלהם לא יכולים להבין מה הם עוברים. אכן, אחרי מפגשים מלחיצים, המעבר לשגרת בית רגילה עלולה להיות קשה (Danieli, 2002). אחרי התמודדות עם כל-כך הרבה כאב, העניינים היומיומיים עלולים להיראות פעוטים ואפילו מעצבנים. ההשוואה עלולה לגרום לנושאים משפחתיים להתגמד, והמתנדב עשוי להרגיש מודאג בגלל המחשבה על המראות להם היה/הייתה חשופה/והדאגה לאלו שבמצוקה. אפשר לגייס תמיכה משפחתית על-ידי קיום פגישות או פעילויות משותפות. בני המשפחה צריכים לדעת מהם האתגרים וגורמי הלחץ, כמו גם מהי החשיבות של מאמצים אלו. הדבר יכול לתת להם הבנה וקבלה טובות יותר כלפי תגובות המתנדב עם חזרתו הביתה מחוויות קשות.

יצירה ושימור תחושות שייכות, משמעות ותכלית הן חיוניות למניעת שחיקה. כאשר מתנדבים חשים חלק מצוות, מקבלים הכרה על מאמצייהם ומעורבים בקבלת החלטות, מועצמת ההנעה הראשונית שלהם וקטן הסיכון לשחיקה ולטראומה משנית.

בנוסף לתמיכה שכל המתנדבים צריכים, יש להעניק תשומת לב מיוחדת לאלו שהתמודדו בעצמם עם טרגדיה ושעתה מציעים את עזרתם לאחרים. חשוב להכיר בתרומה הייחודית שלהם ובדרכים בהן הם יכולים לעזור ולהיעזר בעת ובעונה אחת. עזרה לאחרים היא משימה של הניצול (Herman, 1992) היכולה לשמש כדרך לבנייה מחדש של עולם המשמעות האישית שהטראומה והאובדן ערערו, חיבור לקהילה, והשגת תחושה מסוימת של שליטה.

לאחר הטראומה והאובדן של עצמם וההתמודדות אתם, יש למתנדבים כאלו רגישויות, תובנות, ונקודות השקפה מיוחדות. התרומה שלהם למאמץ ההתנדבותי היא עצומה. הם לרוב יכולים לספק מקור ייחודי של תמיכה לאותם אנשים, שרק לאחרונה שכלו את יקיריהם או שנפצעו, שיש בה הבנה מיוחדת בלי צורך במילים. הם מהווים דוגמה לגדילה פוסט-טראומטית, אשר ערכה הומחש בדוחות קליניים כמו גם במחקר (Tedeschi, Park, & Calhoun, 1998).

כפי שהדבר מתואר להלן, התרומה המשמעותית ביותר של מתנדבים אלו אינה בהכרח בשלב הראשון שלאחר הפגיעה, אלא בזה המאוחר יותר. הם יכולים להיות מורים מצוינים עבור מתנדבים אחרים על-ידי תיאור חוויותיהם בקבלת תמיכה; מה עזר ומה לא. הם יכולים גם לחזק מתנדבים החווים דחייה ראשונית, בכך שיגידו להם שגם הם דחו מתנדבים שפנו אליהם בעת האבל, אבל לאחר מכן החשיבו את הצעת העזרה הזו כמצילת חיים.

בנוסף לתמיכה המתמשכת שמקבלים כל המתנדבים, מתנדבים אלו צריכים מרחב לחלוק ולעבד את החוויות הטראומטיות שלהם, ולטפל בפצעים שנפתחו במהלך העזרה לאחרים. אם לא יהיה להם המרחב הזה, הם נמצאים בסיכון לפתח הזדהות-יתר, שתעכב את היכולת שלהם להעניק תמיכה. הם עשויים להזדקק לעזרה בהצבת גבולות, בין החוויה ואסטרטגיות ההתמודדות שלהם לבין אלו של האנשים להם הם עוזרים. יש צורך להגן על חלק מהם מלקחת על עצמם יותר מדי, זמן קצר מדי אחרי החוויה הטראומטית שלהם.

מתנדבים שנפגעו מטראומה בעצמם לוקחים את מה שלמדו והפיקו מהמתנדבים שפנו אליהם ומעבירים זאת לאנשים אליהם הם פונים בעצמם. טניה (השם שונה כדי למנוע זיהוי) איבדה את בנה, ולאדיק בהתקפה של צלף כשלוש שנים לאחר שעלתה מבלרוס. בתחילה היא לא רצתה לחיות. לודה, מתנדבת שבנה נהרג שלוש שנים קודם לכן, סיפקה לה מודל לחיקוי כדי להמשיך לחיות. וכפי שטניה סיפרה:

"זו הייתה הפעם הראשונה שבה פגשתי אישה עם אותו גורל כמו שלי. ראיתי אישה שהייתה חיה, שרצתה להמשיך לחיות, לעבוד, לאכול; אישה עם שתי רגלים על הקרקע. באותו רגע הבנתי שגם אני אחיה." כאשר טניה הפכה להיות מתנדבת פעילה ב"סלע" מספר שנים מאוחר יותר, היא ביקרה משפחה שכולה. על חווית ההתנדבות הראשונה שלה, סיפרה: "שמעתי אם שכולה אומרת, 'אני לא רוצה לחיות', זכרתי היטב איך אני הרגשתי בדיוק אותו הדבר. דיברתי איתה על איך הרגשתי ואיך המשכתי לחיות. אני מאמינה שעזרתי לה, ממש כמו שהדברים ששמעתי מלודה עזרו לי."

טניה סיפרה גם על התועלת שהפיקה מהתהליכים שחוותה בסמינרים של "סלע": "בבית אני בוכה לבד, כדי שבעלי לא יראה. והוא עושה אותו הדבר. בסמינר בכינו וצחקנו ביחד בלי שישפטו או יבקרו אותנו. הכלים שקיבלתי אחר כך בסמינר המתנדבים עזרו לי להתמודד עם האבל שלי."

אלו כלים לחיים ולא רק כדי לעזור לאחרים במשבר: למידה להקשיב, לפנות לאחר, ולשתף. כאשר אני נותנת כוח לאחרים, אני לוקחת מזה כוח. מה שאני עושה כמתנדבת הוא הפסיכואנליזה הפרטית שלי. אני לעולם לא אפסיק לחשוב על ולאדיק. כשאני חולקת את החוויה שלי, אני שומרת על הזיכרון שלו חיי".

Training and Mobilizing Volunteers for Emergency Response and Long-Term Support

Eleanor Pardess, Israel Crisis Management Center

The Trauma of Terror: Learning from the Israeli and American Experiences

Yael Danieli, Danny Brom, Arieh Shalev and Jonas Waiser (Eds.)- (In Press)

References

אילון, ע. להד מ. (2000). חיים על הגבול. חיפה הוצאת נורד.

- Caplan, G. (1964). *Principles of preventive psychiatry*. New York: Basic Books.
- Craig, S. J. & Fuchs, J. (2002). The heartland responds to terror: Volunteering after the bombing of the Murrah Federal Building. *Social Science Quarterly*, 83, 397-418.
- Danieli, Y. (1994). Countertransference and trauma: self-healing and training issues. In M. B. Williams & J. F. Sommer (Eds.). *Handbook of post-traumatic therapy* (pp. 540-550). Westport, CT: Greenwood Press.
- Danieli, Y. (Ed.) (2001). *Sharing the Front Line and the Back Hills: International Protectors and Providers, Peacekeepers, Humanitarian Aid Workers and the Media in the Midst of Crisis*. New York: Baywood Publishing.
- Davis, M. H., Hall, J. A., & Meyer, M. (2003). The first year: Influences on the satisfaction, involvement, and persistence of new community volunteers. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 29, 248-260.
- Drabek, T. E. (1986). *Human System Responses to Disaster - An Inventory of Sociological Findings*. New York: Springer-Verlag.
- Figley, C. (1995). *Compassion fatigue: Coping with secondary traumatic stress disorder in those who treat the traumatized*. New York: Brunner/Mazel.
- Gidron, B. (1984). Predictors of retention and turnover among service volunteer workers. *Journal of Social Service Research*, 8(1), 1-16.
- Herman, J. L. (1992). *Trauma and Recovery*, New York: Basic Books.
- Hobfoll, S. E. (1998). *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York: Plenum.
- Janoff-Bulman, R. (1985). The aftermath of victimization: Rebuilding shattered assumptions. In C. Figley (Ed.), *Trauma and Its Wake: Vol. 1. The Study and Treatment of Posttraumatic Stress Disorder*. New York: Brunner/Mazel.
- Jenkins, S. R. & Baird, S. (2002). Secondary traumatic stress and vicarious traumatization: A validation study. *International Society for Traumatic Stress Studies*, 15, 423-432.
- Lafer, B. (1991). The attrition of hospice volunteers. *Omega*, 23, 161-168.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.

- Meichenbaum, D. (1997). *Treating post-traumatic stress disorder: A handbook and practice manual for therapy*. John Wiley: Brisbane.
- Neimeyer, R. A., Keesee, N. J., & Former, B. V. (2000). Loss and meaning reconstruction: Propositions and procedures. In R. Malkinson, S. Rubin & E. Witztum (Eds). *Traumatic and non-traumatic loss and bereavement* (pp. 197-230). Madison, CT: Psychosocial.
- Norris, F, Friedman, M., Watson, P., Byrne, C., Diaz, E., & Kaniasty, K. (2002). 60,000 disaster victims speak: Part I. An empirical review of the empirical literature, 1981-2001. *Psychiatry*, 65.
- Omoto, A. M. & Snyder, M. (1990). Basic Research in Action: Volunteerism and Society's Responses to AIDS. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 16, 152-156.
- Penner, L. A. & Finkelstein, M. A. (1998). Dispositional and Structural Determinants of Volunteerism. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(2), 525-537.
- Rosse, W. (1993). Volunteers and post-disaster recovery: a call for community self-sufficiency. *Journal of Social Behavior and Personality*, 8, 261-266
- Tedeschi, R., Park, C., & Calhoun, L. (Eds). (1998). *Posttraumatic growth: Positive changes in the aftermath of crisis*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Ursano, R. J., Fullerton, C. S., Vance, K., & Tzu-Cheg, K. (1999). Posttraumatic stress disorder and identification in disaster workers. *The American Journal of Psychiatry*, 156, 353-340.
- Volkan, V. D. (1981). *Linking Objects and Linking Phenomena*, New York: International University Press.
- Walsh, F.(2002). Bouncing Forward: Resilience in the aftermath of September 11. *Family Process*, 41(1), 34-36.
- Weiss, T. (2002). Posttraumatic growth in women with breast cancer and their husbands: An intersubjective validation study. *Journal of Psychosocial Oncology*, 20(2), 65-80.
- White M. & Epston D. (1990). *Narrative means to therapeutic ends*. New York: Norton.
- Wilson, J. & Musick, M. (1997). Who Cares: Toward an Integrated Theory of Volunteer Work. *American Sociological Review*, 62, 694-713.