



פישוט לשוני

מסירת הבשורה המרה

כרטיסיות שיח בפישוט לשוני

מודל לשיחות על בשורה מרה
בין אנשים עם מוגבלות שכלית ואנשי צוות



המכון הלאומי
להנחשה קוגניטיבית
אגודת עשר פקדוני האקדמיה



אוניברסיטת
בר-אילן
Bar-Ilan University



משרד הרווחה
והביטחון
החברתי



בית איזי שפירא
לשני באיכות חיים של אנשים עם מוגבלויות
מכון טראמפ
פיתוח מחקר והכשרה



קרן
שלום
מאפשרת - מחברת - מאירת

הקדמה

מיזם זה מכיל כלים שונים לאיש הצוות בבואו למסור בשורה מרה לאדם עם מוגבלות שכלית.

הכלי הנוכחי מציג בפני אנשי המקצוע חמישה תיאורי מקרה של מצבים אפשריים בהם אנשים עם מש"ה יפגשו אובדן. תיאורי המקרה עובדו לכרטיסיות שיח מונגשות בפישוט לשוני ולשימוש מיידי של איש המקצוע.

כרטיסיות השיח עוסקות בהודעה על פציעה, הודעה על פטירה/ מוות, מידע על לוויה, פרטים ומידע לגבי מינהג השבעה, וכרטיסייה המתייחסת להתמודדות בהמשך הדרך עם האובדן. הנושאים כרוכים זה בזה, אך כך כרטיסייה יכולה לעמוד בפני עצמה ולשרת את איש המקצוע בהתאמה לאירוע.

נושאים אלו הינם טעונים רגשית ומקשים על ההתמודדות עימם, הן לאדם עם המוגבלות המקבל את הבשורה והן לאיש המקצוע. לפיכך, חשבנו על כלי עזר שיעמדו לרשות הצוותים. שימוש בכלים קיימים יאפשרו לאיש המקצוע להכין את עצמו מראש, להתארגן בטרם מסירת ההודעה, לאסוף מידע נוסף ולהתייעץ עם משפחתו של האדם עם מוגבלות שכלית, כך שבעת מסירת ההודעה יוכל איש המקצוע להיות ממוקד בהתבוננות על האדם ועל כוחותיו, תמיכה בו ומציאת דרכים לחיזוקו ולמתן תקווה להמשך.

אנו מקווים כי כרטיסיות אלו יהיו לתועלת, בתקווה שנזדקק להן כמה שפחות.

וועדת היגוי המלווה

הילה תמר אדרי, בית הספר ללימודי עבודה סוציאלית, אוניברסיטת בר אילן
ד"ר דליה נסים, מנהלת פיתוח מקצועי, מכון טראמפ, בית איזי שפירא
ליאת ריינהרץ, מובילת פיתוח הדרכה, מכון טראמפ, בית איזי שפירא
אדוה אהודה גמליאל, מנהלת תחום מומחיות בסוגי מוגבלויות, שרות רש"ט, אגף להערכה, הכרה ותכניות, מינהל מוגבלויות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
ד"ר שגית ארבל אלון, רופאה ראשית, מערך שירותי הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
יעל שדלובסקי-פרס, מרפאה בעיסוק ראשית, מערך שירותי הבריאות, משרד הרווחה והביטחון החברתי
שרון גנות, מנהלת ידע ומחקר, קרן שלם

ייעוץ מקצועי נוסף

ד"ר אלון זמיר, פסיכותרפיסט וחוקר בתחום המוגבלויות, מרכז מינרבה לחקר אוכלוסיות מודרות בזקנה, (MCIA), אוניברסיטת חיפה.
אורנית אבידן זיו, מנהלת המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית.
ד"ר יעל קרני ויזל, המחלקה לעבודה סוציאלית אוניברסיטת בר אילן
ד"ר יעל שובל צוקרמן, המחלקה לעבודה סוציאלית אוניברסיטת בר אילן
ד"ר אתי אבלין, יו"ר שותפה אובדן ושכול

הנגשה קוגניטיבית

צוות המכון הישראלי להנגשה קוגניטיבית של אגודת עמי והקרית האקדמית אונו:
ד"ר מיכל טנא-רינדה, זיו שמש, אנה סמואל ואורנית אבידן זיו.

*כל המונחים והסמלים במיזם זה זה הינם פטורים מזכויות יוצרים ופתוחים לשימוש חופשי של הציבור.

תוכן עניינים

5	דגשים לצוותים מטפלים ואנשי מקצוע	
6	א. הכנות לפני השיחה	
7	ב. דגשים למהלך השיחה	
7	ג. לאחר השיחה	
8	כרטיסייה 1 - הודעה על פציעה	
9	א. דגשים לשיחה	
10	ב. הצעה לשיחה	
13	כרטיסייה 2 - הודעה על מוות/ פטירה	
14	א. דגשים לשיחה	
15	ב. הצעה לשיחה	
18	כרטיסייה 3 - הכנה ללוויה	
19	א. דגשים לשיחה	
22	ב. הצעה לשיחה	
25	כרטיסייה 4 - מנהגים של אבל	
26	א. דגשים לשיחה	
27	ב. הצעה לשיחה	
31	כרטיסייה 5 - הכנה לאזכרה	
32	א. דגשים לשיחה	
33	ב. הצעה לשיחה	

דגשים לצוותים מטפלים ואנשי מקצוע

קיום שיחה על בשורה מרה ותהליכי פרידה מאדם קרוב

בשורה מרה היא רגע ממנו רבים חוששים. העברת הודעה לא טובה עלולה להיות לא פשוטה גם לצד המודיע.

על מנת להתכונן לשיחה מסוג זה, מומלץ לקרוא את הדגשים הכלליים ואת הכרטיסיה או הכרטיסיות המתאימות לפני השיחה. חשוב להתכונן ככל הניתן ולהתאים את השיחה למצב ולמקבל השירות. כך, ננסה להיטיב עם מקבל השירות מקבל הבשורה המרה ככל הניתן.

לפעמים הבשורה המרה מגיעה בהדרגה, בשלבים. למשל: אנחנו מגלים שהאדם נפצע או בסכנה, מצבו של האדם מחמיר, האדם לצערנו נפטר, אנחנו מתוודעים לפרטים בנוגע ללוויה ולשבעה, כשלצידם אנו עוברים תהליך של התמודדות עם האבדן. פעמים רבות הבשורה מגיעה באופן לא צפוי, מה שלעיתים יוצר פרקי זמן צפופים בין השלבים השונים, וכתוצאה מכך גם לאיחוד של חלק מהמצבים השונים בכרטיסיות לשלב אחד. גם במצבים כאלה, נשתדל במהלך השיחה לתת את ההודעה באופן הדרגתי ולכלול רקע ומידע נחוץ ככל הניתן.

חשוב לקחת בחשבון שלעיתים מקבל השירות מרגיש שמהו לא בסדר לפני קיום השיחה, או דואג בגין מצבו של קרוב המשפחה. במידה שמקבל השירות יוזם את השיחה, יש לדבר אתו בצורה כנה וישירה מבלי להעלים או להחסיר ממקבל השירות פרטים משמעותיים אודות מצבו של האדם. לצד זאת, חשוב להתייחס לגורמים המעורבים ובקשות המשפחה בנוגע לאופן העברת הבשורה והמידה בה לבן או בת משפחה מתאפשר לקחת חלק בכך.

פריט זה הינו חלק ממיזם הבשורה המרה.

במסגרת המיזם פותח פרוטוקולים להנגשת הבשורה המרה, סרטון הדרכה, מילון מונחים מוגש. אנו מזמינים אתכם לבקר **בעמוד הרשמי של המיזם** ולהיעזר במגוון התוצרים.

א. הכנות לפני השיחה

1. לאסוף את כל המידע שאנחנו יודעים על האירוע.
לדוגמה: מה קרה, היכן זה קרה, מתי, איך, מי עוד היה שם, מה יהיה בהמשך, האם בני המשפחה מעורבים במתרחש.
2. לבדוק האם יש מישהו מבני המשפחה שרוצה ויכול להיות נוכח לצד מקבל השירות במהלך השיחה.
3. לאסוף מידע לגבי הציפיות המשפחתיות בנוגע להשתתפותו של מקבל השירות במנהגי האבלות המשפחתיים: האם מקבל השירות יכול להשתתף בלוויה, לשבת שבעה, לבקר בשבעה (ואם כן מתי).
בהמשך המסמך, בהנחיות לקיום השיחה עם מקבל השירות, ישנה התייחסות לנושא הבחירה של מקבל השירות לקחת חלק. ההחלטה שתתקבל תהיה מבוססת ככל הניתן על הרצונות והצרכים של מקבל השירות ובני משפחתו.
4. למצוא מרחב אינטימי ושקט לשבת בו, המאפשר סגירה של המרחב אם נבחר בכך.
5. להתאים את הישיבה והשיח בתוך המרחב הנבחר:
ישיבה בגובה העיניים, קירבה פיזית במידה שנוחה לשני הצדדים ולהיכרותנו המקדימה את העדפות מקבל השירות בנושא קרבה, אם ניתן, לשבת על משהו רך כמו ספה עם כריות.
6. להביא למרחב הנבחר אביזרים העשויים לסייע להרגעות של מקבל הבשורה.
לדוגמה: ממחטות, מים או כל אמצעי אחר שאנו יודעים שמשמעותי למקבל הבשורה או מסייע לו בתהליכי הרגעות.
7. להביא למרחב הנבחר אביזרי תקשורת של מקבל הבשורה במידה וזקוק לכאלה.
לדוגמה: נייר ועט, לוח תקשורת, פלט קולי.
8. לתכנן מראש מספיק זמן לשיח ארוך, ככל שיידרש.
9. לבקש מהאדם לבוא איתנו לשיחה חשובה.

ב. דגשים למהלך השיחה

1. למסור את ההודעה באופן ישיר, כן ומדויק.
2. להשתמש במושגים ברורים ובשפה פשוטה. כדאי להיעזר במילון המונחים למסירת הבשורה המרה ובמילונגיש.
3. להציע כוס מים.
4. לבדוק עם האדם אם ניתן לגעת בו/לחבק אותו אם אנחנו מרגישים בכך צורך.
5. לאפשר למקבל ההודעה לשאול ולענות לו בהתאם מבלי לתת מידע עודף.
6. לשאול את מקבל ההודעה איך הוא מרגיש. לשאול את האדם מה הוא רוצה לעשות עכשיו מתוך דברים שאנחנו יודעים שאכן ניתן לעשות כרגע על סמך ההכנות לשיחה. לדוגמה: לשבת ביחד, לדבר בטלפון עם מישהו מהמשפחה (אם ניתן), או עם מכר אחר, להיות עם בני המשפחה, להיות לבד.
7. לתת אפשרות ומקום לכל הרגשות שעולים, לא להביע שיפוטיות. ייתכן שיהיו אנשים שיצחקו, יהיו נבוכים או מבולבלים.
8. לחזור על המסר ולוודא הבנה.
9. לתת מסר מרגיע, תקווה וכלים להמשך. לדוגמה: אנחנו נעזור לך. אתה יכול לדבר איתנו אם יש לך שאלות, ואנחנו ננסה לעזור. במקרה של אדם מאמין, אפשר להציע להיעזר בכלים אמוניים כגון תפילה.

ג. לאחר השיחה

1. להמשיך ללוות את מקבל הבשורה ולשים לב לתגובותיו.
2. לעדכן את אנשי הצוות והגורמים המעורבים בטיפול בו בדבר ההודעה אותה קיבל. לעדכן בתוכן ההודעה על מנת להביא להאחדה, ככל הניתן, בתשובות שהוא יקבל אם ישאל אנשים שונים. לעדכן במצב הרגשי עם מסירת ההודעה.
3. במידת הצורך, לפנות לסיוע של אנשי מקצוע ממקצועות הטיפול והבריאות לצורך מענה מותאם, שינויים אם צריך בשגרת יומו של מקבל הבשורה או תוספת של מענה תמיכתי במידת הצורך (שיחות, פגישה עם רופא ועד טיפול הרגעי במידת הצורך).

כרטיסייה מספר 1:

הודעה על פציעה

א. דגשים לשיחה
ב. הצעה לשיחה



א. דגשים לשיחה

לפני השיחה, חשוב לאסוף את כל המידע שאנחנו יודעים על האירוע.
לדוגמה:

- איפה האדם נפצע ולשם מה הוא הגיע לאותו המקום
- ממה נוצרה הפציעה
- מה המצב של הפצוע כרגע
- האם יש מכר או בן משפחה שנמצא עם הפצוע כרגע
- מספר טלפון ליצירת קשר עם בני המשפחה במידת הצורך
- האם יש הודעה שאפשר להראות או להשמיע למקבל השירות כמו הקלטה קולית של הפצוע או של בן משפחה משמעותי אחר
- תמונה של הפצוע לאחר טיפול

במהלך השיחה, יש לתת מידע מוחשי אודות הפציעה.
לדוגמה: האדם יכול לשבת, אבל הוא לא יכול ללכת כרגע, הוא לא יכול להרים את היד.

ב. הצעה לשיחה

מסירת המידע:

שלום XXXX, מה שלומך?
אנחנו יושבים פה יחד כדי לדבר על YYY, בן משפחה/חבר שלך.

[להתאים למצב. לדוגמה:]

• YYY נלחם יחד עם צבא.
YYY נפצע במלחמה.

• YYY היה בפיגוע.
פיגוע זה אירוע של אלימות (כוח) ושנאה.
בפיגוע לפעמים יש פיצוץ גדול, או יריות.
YYY נפצע בפיגוע.

• YYY הלך ברגל / נסע באוטו / נסע באוטובוס [להתאים].
היתה תאונה.
YYY נפצע בתאונה.

יש לו פגיעה בגוף.
יש לו פצע/פגיעה ב [לציין בהתאם למה שידוע לנו].
YYY פצוע קל/ קשה/ אנוש [לבחור בהתאם למצב הפצוע].

• **אם פצוע קל:**

יש YYY Y פצע אחד או כמה פצעים קטנים.
כנראה יש ל YYY כאבים בפצע.
הרופאים מטפלים ב-YYY ב- [לציין איפה הוא נמצא עכשיו בפועל:
בבית חולים, במרפאה, בבית].
[אם ידוע צפי למועד שחרור מבית החולים, לציין].

• **אם פצוע קשה:**

יש ל YYY הרבה פצעים.
YYY מרגיש לא טוב.
הרופאים מטפלים ב YYY בבית חולים.

• **אם פצוע אנוש:**

YYY פצוע מאוד.
המצב של YYY לא טוב.
הרופאים בבית החולים עושים כל מה שהם יכולים כדי להציל את YYY.

המשך כללי למצבי הפציעה השונים:

הרופאים עושים כל מה שהם יכולים כדי ש YYY ירגיש טוב יותר.
YYY יכול [לתאר מה הפצוע יכול לעשות כרגע. לדוגמה: ללכת, לדבר,
לזוז].

YYY לא יכול כרגע [לתאר מה הפצוע לא יכול לעשות כרגע. לדוגמה:
לזוז, ללכת, לדבר, לנשום לבד (הוא צריך מכשיר מיוחד), להחזיק כוס
שתייה ביד...].

אי אפשר/אפשר לבקר את YYY בבית החולים [לבחור בהתאם למצב
הנוכחי, אם אומרים שאי אפשר, להוסיף 'כרגע'].
אנחנו מקווים (רוצים) ש YYY ירגיש טוב כמה שיותר מהר.

ווידוא הבנה ועיבוד

אתה רוצה לשאול אותי משהו על הפציעה או המצב של YYYY? מה אתה רוצה לדעת?

זה בטח לא פשוט לקבל את ההודעה הזאת.
אנחנו יכולים להרגיש כל מיני דברים.
זה בסדר להרגיש מה שמרגישים.
איך אתה מרגיש?

[להציע רק אם רלוונטי וניתן:] אתה רוצה לדבר עם YYYY?
אתה רוצה לדבר עם מישהו מהמשפחה שלך/של YYYY?
אתה רוצה להישאר כאן לידי?
אתה רוצה שאני אחבק אותך?
אתה רוצה להיות קצת לבד?

[להציע רק אם רלוונטי וניתן:] אתה רוצה להכין משהו ל YYYY? לדוגמה:
ציור, מכתב, עוגה, הודעה.

[אם האדם מרקע דתי, ניתן להציע:]
יש אנשים שמתפללים כדי שהפצועים יהיו בריאים. מי שרוצה יכול גם להתפלל.

סיכום ונוכחות להמשך

הצוות הרפואי עושה כל מה שהוא יכול כדי לעזור ל-YYYY.
יש לנו תקווה שהמצב יהיה יותר טוב.
אנחנו רוצים ש-YYYY ירגיש יותר טוב.
אני פה, אם אתה רוצה לדבר.
אתה יכול לשאול אותי כל מה שאתה רוצה על YYYY.
אתה יכול להגיד לי אם אתה צריך משהו.
אני מבטיחה לעדכן אותך אם אני יודעת עוד משהו על המצב של YYYY
[אם זאת הבטחה שאשת הצוות יכולה לקיים].

כרטיסייה מספר 2:

הודעה על מוות/ פטירה

א. דגשים לשיחה
ב. הצעה לשיחה



א. דגשים לשיחה

לפני השיחה, חשוב לאסוף את כל המידע שאנחנו יודעים על האירוע.
לדוגמה:

- איך האדם נהרג / מת: קרב, פיגוע, תאונת דרכים, מחלה, זיקנה
- היכן זה קרה
- האם המוות היה מייד
- מה עוד אנחנו יודעים על האירוע
- מי עוד היה שם
- האם בני המשפחה יודעים כבר
- האם יש מידע בנוגע ללוויה

ב. הצעה לשיחה

מסירת המידע:

שלום XXXX, מה שלומך?
אנחנו יושבים פה יחד כדי לדבר על YYY, בן משפחה [לציין את הקרבה].
לדוגמה: אח שלך, אימא שלך/חבר שלך.

[להתאים למצב. לדוגמה:]

• YYY נלחם יחד עם צבא.
YYY נפצע במלחמה.
הפצע שלו היה מאוד קשה.

• YYY היה בפיגוע.
פיגוע זה אירוע של אלימות (כוח) ושנאה.
בפיגוע לפעמים יש פיצוץ גדול, או יריות.
YYY נפצע בפיגוע.
הפצע שלו היה מאוד קשה.

• YYY הלך ברגל / נסע באוטו / נסע באוטובוס [להתאים].
היתה תאונה.
YYY נפצע בתאונה.
הפצע שלו היה מאוד קשה.

• YYY הרגיש לא טוב.
YYY היה חולה מאוד.

• YYY היה מאוד מבוגר (זקן).
הגוף של YYY היה חלש.

[רק אם מתאים למקרה:] הרופאים ניסו לעזור ל-YYYY
YYYY מת / נהרג (מת) **[להתאים למצב]**.
הגוף שלו לא עובד יותר.
המצב הזה לא ישתנה, הוא לא יכול לזוז, לדבר או לנשום יותר.
אדם מת לא מרגיש כאב, עצב או שמחה.

ווידוא הבנה ועיבוד

אתה רוצה לשאול אותי משהו על מה שסיפרתי לך?
מה אתה רוצה לדעת?

זה לא קל לקבל את ההודעה הזאת.
אנחנו יכולים להרגיש כל מיני דברים.
זה בסדר להרגיש מה שמרגישים. לדוגמה: בילבול, עצב, כעס.
איך אתה מרגיש? על מה אתה חושב?
זה מאוד עצוב שמישהו מת.

אתה רוצה לספר לי משהו על YYYY?
מתי אתה ו-YYYYY נפגשתם בפעם האחרונה?
מה הייתם עושים ביחד?
אתה תמיד יכול לזכור אותו ולהתגעגע אליו.

[להציע:] אתה רוצה לדבר עם מישהו?
אתה רוצה לדבר עם מישהו מהמשפחה שלך?
אתה רוצה להישאר כאן לידי?
אתה רוצה שאני אחבק אותך?
אתה רוצה להיות קצת לבד?

סיכום ונוכחות להמשך

אתה יכול לכתוב מכתב ולספר על YYYY, לצייר ציור, להכין אלבום, לשמור מזכרת של YYYY, לדבר על YYYY עם אנשים שהכירו אותו.

[אם האדם מרקע דתי, אפשר להציע:]

יש אנשים שמתפללים. מי שרוצה יכול גם להתפלל.

אני / המדריך / העו"ס נמצאים כאן תמיד, אם אתה רוצה לדבר,

אתה יכול לשאול אותי כל מה שאתה רוצה.

אתה יכול להגיד לי אם אתה צריך משהו.

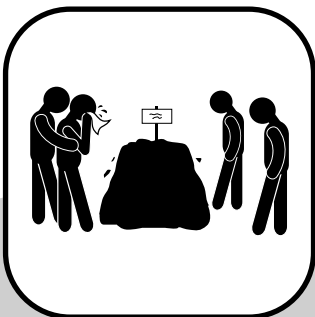
מחר **[לעדכן במועד]** תהייה הלוויה של YYYY.

• מידע על לוויה בכרטיסייה נפרדת.

כרטיסייה מספר 3:

הכנה לליוויה

א. דגשים לשיחה
ב. הצעה לשיחה



א. דגשים לשיחה

חשוב:

לעיתים, בשל נסיבות של זמן קצר מאוד בין ההודעה על המוות לבין מועד הלוויה, יש צורך לשוחח עם מקבל השירות על הלוויה בסמיכות להודעה על המוות, או על שבעה בסמוך לשיחה על הלוויה. במקרים אלה, חשוב לדבר עם מקבל השירות קודם על המוות (כרטיסייה מספר 2), וכחלק מהשיח על הדברים שיהיו או שניתן לעשות כדי להיפרד יש להעלות את נושא הלוויה, שמופיע בכרטיסייה זו. במקרה כזה, יש להתאים ולקצר את ההצעות לשיח מהכרטיסיות המתאימות על מנת ליצור שיח קצר וברור. עם זאת, יש לזכור כי ההמלצה היא למסור את המידע בהדרגה ככל הניתן.

לפני השיחה, חשוב לאסוף את כל המידע שאנחנו יודעים על האירוע. לדוגמה:

- מתי הלוויה תתקיים
- היכן הלוויה תתקיים
- מה דעת המשפחה בנוגע להשתתפות מקבל הבשורה בהלוויה, מה דעתנו המקצועית. לאחר מכן יש לבדוק רצון האדם עצמו, כפי שמופיע בהמשך הכרטיסייה, לגבי בחירתו לקחת חלק בלוויה.
- האם יש פרטים שכבר ידועים לגבי הלוויה על מנת להכין את מקבל השירות. למשל, האם קבורה בארון.
- לבדוק האם יש מישהו מבני המשפחה או המכרים הקרובים שרוצה ויכול ללוות את מקבל הבשורה בזמן הלוויה. אם מדובר במקבל בשורה הלוקח חלק במסגרת טיפולית, חשיבה על דמות משמעותית מהמסגרת שיכולה ללוות בזמן הלוויה.

במהלך השיחה, מומלץ לשאול את האדם מה הוא רוצה לעשות מתוך דברים שאנחנו יודעים שאכן ניתן לעשות על סמך המידע שאספנו לפני השיחה והתייעצות עם המשפחה.

לדוגמה: האם מקבל השירות יגיע ללוויה, עם מי יהיה בלוויה מתוך אפשרויות קיימות. יתכן שמקבל השירות לא ירצה להשתתף בלוויה.

אחרי ההודעה על הלוויה ולפני ההגעה ללוויה עצמה, מומלץ לעבור עם מקבל השירות על הטבלה הבאה:

המקום	השלבים (הסדר) של הלוויה
נפגשים בכניסה לבית הקברות.	מפגש: המשפחה של האדם שמת ואנשים קרובים מגיעים ונפגשים אחד עם השני.
ברחבה של ההספדים : מקום שבו מי שרוצה אומר, לפי התור, דברים על האדם שמת. האדם שמת נמצא על מיטה, עטוף בשמיכות או בתוך ארון (ארגז). *בזמן ההספד צריך להיות בשקט, אבל מותר לבכות.	הספד: אנשים אומרים דברים על האדם שמת. לדוגמה: איך הכרנו, כמה אנחנו אוהבים, מה אנחנו מרגישים עכשיו. האדם שמת נמצא על מיטה, עטוף בשמיכה או בתוך ארון (ארגז). לא חייבים להתקרב לגוף של האדם שמת. רק מי שרוצה מתקרב.
הולכים בתוך בית הקברות. ההליכה היא בשביל ליד הקברים.	ליווי האדם שמת לקבר: כל האנשים הולכים ביחד אחרי המיטה של האדם שמת, מגיעים לקבר.

המקום	השלבים (הסדר) של הלוויה
ליד הקבר של האדם *בזמן התפילה צריך להיות בשקט, אבל מותר לבכות.	תפילה, קדיש: מאחלים שהאדם שמת שינוח, שלא ירגיש כאב או סבל.
ליד הקבר של האדם *בזמן הקבורה צריך להיות בשקט, אבל מותר לבכות.	קבורה: מכניסים את הגוף של האדם שמת לקבר. מכסים את הקבר עם אדמה וסוגרים את הקבר. לפעמים זה חלק עצוב שלא נעים להיות בו. לא חייבים להתקרב לקבר. רק מי שרוצה מתקרב לקבר.
נפרדים ליד הקבר של האדם ויוצאים מבית הקברות.	פרידה מהקבר: נפרדים מהאדם שמת ומהקבר. מי שרוצה שם אבן קטנה על הקבר. מי שרוצה שם פרחים על הקבר. נפרדים מהאנשים שהגיעו ללוויה.

חשוב להזכיר שכל אחד יכול להשתתף בדרכו. כלומר, לא חייבים להתקרב, לא חייבים לקרוא הספד. כל אחד משתתף באופן שמתאים לו. חשוב להזכיר למקבל השירות שאנחנו איתו ושנחנו עוזרים לו במה שאפשר.

ב. הצעה לשיחה

מסירת המידע

שלום XXXX, מה שלומך?
 דיברנו אתמול [לציין מתי דיברנו] ש YYY Y מת.
 אנחנו יושבים פה עכשיו כדי לדבר על הלוויה של YYY Y,
 בן משפחה / חבר שלך.
 מחר [לומר זמן מדויק] תהיה הלוויה של YYY Y.
 לוויה היא טקס (אירוע, מפגש) כדי להיפרד מ-YYY Y.
 בלוויה שמים את הגוף של האדם שמת בקבר.
 בלוויה אנחנו נותנים כבוד ל-YYY Y שמת.
 ללוויה מגיעים אנשים שמכירים את YYY Y או את המשפחה.

עכשיו נדבר קצת על מה שיהיה בלוויה.
 ככה אתה יכול להחליט אם אתה רוצה להשתתף בלוויה.
 ככה אתה יכול להחליט באילו חלקים של הלוויה אתה רוצה להשתתף.

בלוויה אומרים מילים של פרידה מהאדם שמת.
 לדוגמה: איך הכרנו את האדם שמת, כמה אהבנו אותו, מה עשינו ביחד.
 בלוויה אומרים גם תפילות.
 לדוגמה: התפילה 'קדיש'.
 גם הרב / הכומר / הקאדי [להתאים לפי המקרה] אומר תפילה.
 לוויה זה טקס עצוב.
 בלוויה יש אנשים שבוכים.
 הלוויה מתקיימת בבית קברות.
 היית פעם בבית קברות?

[אם יש צורך, לפרט:]

בית קברות הוא מקום שיש בו הרבה קברים.
קבר הוא בור גדול באדמה או בקיר.
לקבר מכניסים את האדם שמת.

בדרך כלל, הגוף של האדם שמת מכוסה בשמיכה או בדגל.
לפעמים, הגוף של האדם שמת הוא בתוך ארון (ארגז).
[אם אפשר, להתאים את המידע לפי הלוויה הנוכחית].

האדם שמת כבר לא מרגיש כלום, לא כואב לו כלום.
שמים את הגוף של האדם שמת בקבר.
אחר כך, מכסים את הקבר עם אדמה וסוגרים את הקבר.
לפעמים זה חלק עצוב שלא נעים להיות בו.
לא חייבים להתקרב לקבר.
רק מי שרוצה מתקרב לקבר.

מי שרוצה שם אבן קטנה על הקבר.
מי שרוצה שם פרחים על הקבר.
בסוף הלוויה, נפרדים מהאנשים שהגיעו ללוויה.

ווידוא הבנה ועיבוד

אתה רוצה לשאול אותי משהו על הלוויה של YYY? מה אתה רוצה לדעת?
 זה לא קל לחשוב ש YYY מת/ נהרג ושעכשיו יש לו לוויה.
 אנחנו יכולים להרגיש כל מיני דברים.
 זה בסדר להרגיש מה שמרגישים.
 איך אתה מרגיש?

[להציע רק אם רלוונטי:]

אתה רוצה לדבר עם מישהו מהמשפחה שלך? מישהו אחר?
 אתה רוצה להישאר כאן לידי?
 אתה רוצה שאני אחבק אותך?
 אתה רוצה להיות קצת לבד?
 אתה רוצה שנספר יחד לחברים שלך?

[להציע רק אם רלוונטי וניתן:]

אתה רוצה להכין משהו לשים על הקבר של YYY? לדוגמה: ציור, מכתב,
 חפץ (דבר) ש YYY אהב.

סיכום ונוכחות להמשך

אני פה, אם אתה רוצה לדבר.
 אתה יכול לשאול אותי כל מה שאתה רוצה על YYY.
 אתה יכול להגיד לי אם אתה צריך משהו.
 אתה יכול לדבר על YYY גם עם המדריך/ העובדת הסוציאלית/ המשפחה.
 אתה יכול להחליט אם אתה רוצה ללכת ללוויה או לא.
 אם אתה לא רוצה ללכת ללוויה, תישאר כאן עם המדריך/ הצוות/ החברים.
 אם אתה רוצה ללכת ללוויה, מי אתה רוצה שיבוא איתך?
 אחרי הלוויה אפשר לשבת עוד פעם ולדבר.
 אנחנו יכולים לדבר שוב על הלוויה, על מה שאתה מרגיש ועל YYY.

כרטיסייה מספר 4:

מנהגים של אבל

א. דגשים לשיחה
ב. הצעה לשיחה



א. דגשים לשיחה

לפני השיחה, חשוב לאסוף את כל המידע שאנחנו יודעים על האירוע:

- מהם מנהגי האבלות המקובלים בתרבות המשפחתית של מקבל השירות.

- מהן הציפיות המשפחתיות מבחינת השתתפותו של מקבל השירות במנהגי האבלות המשפחתיים:

- האם מקבל השירות יכול לשבת שבעה

- האם מקבל השירות יוכל להגיע לבקר בשבעה, ואם כן מתי

כך, נוכל לסייע בתיווך המצב באופן מדויק יותר מול מקבל השירות.

יש להתאים את ההסבר בנוגע למנהגי האבלות בהתאם למנהגים המשפחתיים ולמידת ההשתתפות של מקבל השירות במנהגי האבלות השונים.

במהלך השיחה, נציג את התהליך הצפוי והמושגים המשמעותיים במנהגי האבלות והפרידה.

ננסה לתת מידע מוחשי אודות המנהגים, רצוי בשילוב תמונות. לדוגמה: יש אנשים ממשפחת האבלים שנוהגים לשבת על מזרון על הריצפה, יש אנשים שיש להם קרע בחולצה. אנשים יבואו לבקר בבית של המשפחה, אנשים ידברו איתכם על YYY, אולי אנשים יספרו על YYY סיפורים עצובים וגם מצחיקים.

יש לשאול את האדם מה הוא רוצה לעשות כחלק ממנהגי האבלות במשפחה מתוך דברים שאנחנו יודעים שאכן ניתן לעשות על סמך השיחה המקדימה עם המשפחה לפני השיחה. לדוגמה: לשבת שבעה עם המשפחה, לא לשבת שבעה, לבקר בבית המשפחה כל יום, להתפלל, להמשיך ללכת לעבודה, להישאר יותר בחדר שלו. בחינת ההעדפה של מקבל הבשורה תעשה לאחר שווידאנו שהוא מבין את המנהגים השונים כפי שתואר מעלה. ההחלטה צריכה לקחת בחשבון את העדפות המשפחה, העדפת מקבל הבשורה ועמדה מקצועית שלנו, במידה וישנה.

חשוב לתת מסר מרגיע, תקווה וכלים להמשך. לדוגמה: בשבעה יבואו אנשים שאהבו את YYY וידברו עליו דברים טובים. אנחנו נעזור לך. אתה יכול לדבר איתנו אם יש לך שאלות, ואנחנו ננסה לעזור.

ב. הצעה לשיחה

חשוב: רצוי להתייעץ עם המשפחה לגבי השתתפות האדם באירועי האבלות השונים.

מסירת המידע

שלום XXXX, מה שלומך?
היום היית בלוויה של YYYY / היום הייתה הלוויה של YYYY [להתאים לפי ההשתתפות של מקבל השירות].
[אם רלוונטי, אפשר לשאול:]
איך הרגשת? מה אתה רוצה לספר לי על הלוויה?
עכשיו המשפחה שלך נמצאים בבית, הם יושבים "שבעה".
שבעה אלו ימים של אָבֶל (עצב גדול) על אדם שמת.
אלה 3 / 7 ימים (שבוע) של אָבֶל [שונה בדתות השונות, לומר רק מה שרלוונטי למקרה].
לכל אחד יש את המנהגים שלו.
בימים האלה, בני המשפחה הקרובה של האדם שמת יושבים ביחד בבית.
לשבעה מגיעים אנשים שהכירו את האדם שמת.
לשבעה מגיעים גם אנשים שמכירים את המשפחה.
החברים והאנשים באים כדי לנחם את המשפחה של האדם שמת.
לדוגמה: לשבת ביחד, לדבר, לספר על האדם שמת ולהקשיב.
אולי גם החברים שלך יבואו לנחם אותך ואת המשפחה שלך [להגיד רק אם מתאים למקרה].
לפעמים האנשים שמגיעים לנחם בשבעה מביאים אוכל למשפחה של האדם שמת. לדוגמה: עוגיות, עוגה.
לפעמים, לא תמיד, מדברים על האדם שמת.
לפעמים מספרים על דברים שהאדם שמת עשה או אמר.

לכל משפחה יש מנהגים של אָבֶל משלה.
 יש משפחות שבוכות חזק כל היום.
 יש משפחות שמספרות סיפורים מצחיקים על האדם שמת.
 יש משפחות שמראות תמונות וסרטים של האדם שמת למי שבא לבקר בשבעה.

יש משפחות שמתפללות בימים של השבעה.
 יש משפחות שיושבות על הרצפה עם קרע בבגד.
 יש משפחות שלא מסתפרים ולא מתגלחים.
 יש משפחות שאוכלות מאכלים מסוימים. לדוגמה: ביצים קשות, זיתים.
 יש משפחות שלא אוכלות מאכלים מסוימים. לדוגמה: בשר.
 לכל משפחה יש את המנהגים שלה בשבעה.

היית פעם בשבעה?
 אתה יכול לספר לי מה היה בשבעה?

המשפחה ומי שהכיר את YYY את נמצא באָבֶל.
 אבל זה עצב גדול על משהו או על מישהו שאנחנו נפרדים ממנו.
 כל אדם שנמצא באבל מתנהג בצורה שונה.
 אנחנו זוכרים את מי שאנחנו נפרדנו ממנו.
 אנחנו יכולים להרגיש דברים אל האדם שאנחנו נפרדנו ממנו.
 לדוגמה: אהבה, געגוע.
 אתה יכול לדבר עם המדריך, העובדת הסוציאלית, המשפחה **[לפרט לפי גורמי התמיכה הרלוונטיים של מקבל השירות]** על העצב שלך ועל הגעגוע שלך ל- YYY.

ווידוא הבנה ועיבוד

אתה רוצה לשאול אותי משהו על השבעה של YYYY?
מה אתה רוצה לדעת?

אנחנו יכולים להרגיש כל מיני דברים.

איך אתה מרגיש?

זה בסדר להרגיש מה שמרגישים.

אנשים יגיעו לבית של המשפחה שלך וידברו עם המשפחה על YYYY.

מה אתה רוצה לספר עליו?

[להציע רק מה שרלוונטי וניתן:]

אתה רוצה להכין משהו שאנשים יוכלו להסתכל עליו בשבעה? לדוגמה:
ציור, מכתב, משהו ש-YYYY אהב או נתן לך, משהו שאתה הכנת בשביל
YYYY, אלבום תמונות של YYYY.

[להציע רק אם רלוונטי:]

אתה רוצה לדבר עם מישהו על מה שאתה חושב?

אתה רוצה להישאר כאן לידי?

אתה רוצה שאני אחבק אותך?

אתה רוצה להיות קצת לבד?

אתה רוצה שנספר יחד לחברים שלך?

סיכום ונוכחות להמשך

אני פה, אם אתה רוצה לדבר.
אתה יכול לשאול אותי כל מה שאתה רוצה על YYYY.
אתה יכול להגיד לי אם אתה צריך משהו.
אתה יכול לדבר על YYYY גם עם המדריך/העובדת הסוציאלית/ המשפחה
[לפרט לפי גורמי התמיכה הרלוונטיים של מקבל השירות].
[רק במידה שוידאנו שקיימות כל האפשרויות הבאות לבחירתו של מקבל
השירות, לשאול:] אתה יכול להחליט אם אתה רוצה להיות בבית של
המשפחה בימים של השבעה או להישאר כאן.
[במידה שיש איש צוות שמגיע לשבעה, כדאי לציין:]
ZZZZ יגיע לבקר בשבעה ביום Z. זה בסדר?

[במידה שמקבל השירות לא יושב שבעה עם המשפחה, בהתאם לנהלי
המסגרת ניתן להציע:] יש מנהג של שבעה שאתה רוצה לעשות פה
(במסגרת)? למשל, אתה רוצה שנעשה פה פינה עם תמונה של YYYY?
אתה רוצה שאנחנו נדליק נר זיכרון לכבוד YYYY? אתה רוצה שחברים
יבואו לנחם אותך?

אחרי השבעה אנחנו יכולים לשבת עוד פעם ולדבר על מה שאתה מרגיש
ועל YYYY.

כרטיסייה מספר 5:

הכנה לאזכרה

א. דגשים לשיחה
ב. הצעה לשיחה



א. דגשים לשיחה

במקרים רבים, הפרידה מהאדם שמת מתחילה לקראת או עם מסירת ההודעה על המוות, דרך הלוויה וימי האבל הראשונים. עם זאת, תהליך הפרידה מאדם קרוב שמת אינו מסתיים בתום השבעה. על כן, חשוב שהליווי למקבל השירות ימשך: הן בהתבוננות בחיי היום יום לבחון את תפקודו ואת מצב רוחו בהשוואה לעבר, והן בקיום שיחות במועדים שעולה צורך בכך.

אחד ממועדים אלה הוא אירוע ה-30 או אזכרה. להבדיל מאירוע הלוויה, שפעמים רבות סמוך למועד הפטירה/מוות ועל כן ההכנה אליו מוגבלת מאוד בזמן, אל אירוע ה-30 ואזכרות בהמשך, יש אפשרות לעשות תהליכי הכנה עמוקים יותר, בהתאם לצורך של מקבל השירות, העדפתו והעדפת משפחתו. לפני השיחה, חשוב לאסוף את כל המידע שאנחנו יודעים על האירוע. לדוגמה:

- מתי אירוע יתקיים.
- היכן האירוע יתקיים.
- האם אפשרי מבחינת בני המשפחה או האפוטרופוס שמקבל הבשורה ישתתף באירוע.
- האם יש פרטים שכבר ידועים לגבי האירוע על מנת להכין את מקבל השירות. למשל, מי יהיו הנוכחים ומה מתוכנן להיות.
- לבדוק האם יש מישהו מבני המשפחה או המכרים הקרובים שרוצה ויכול ללוות את מקבל השירות בזמן האירוע.
- לבדוק מהם המנהגים המקובלים של המשפחה בהקשר זה.

ב. הצעה לשיחה

לומר בהתאם לזמן מאז הלוויה:

• לאחר כ- 3 שבועות

אני רוצה לדבר איתך על מה שיקרה שבוע הבא [תיזמון השיחה בהתאם למצב הקוגניטיבי והרגשי של מקבל השירות כאשר הטווח הוא בין שבוע ליום לפני האירוע בפועל]
שבוע הבא יעבור חודש (30 ימים) מאז ש- YYYY מת.
אחרי חודש, יש מנהג שהולכים שוב לבית קברות.

• כשבוע לפני האזכרה של 11 חודשים או שנה, אפשר להוסיף:

אני רוצה לדבר איתם על מה שיקרה שבוע הבא [תיזמון השיחה בהתאם למצב הקוגניטיבי והרגשי של מקבל השירות כאשר הטווח הוא בין שבוע ליום לפני האירוע בפועל]
לפעמים יש אזכרה 11 חודשים אחרי שהאדם מת.
לפעמים יש אזכרה שנה אחרי שהאדם מת.

עושים טקס (אירוע, מפגש) זיכרון לכבוד האדם שמת.
באירוע הזה שנקרא אזכרה, הולכים לקבר.
מגיעים למצבה על הקבר של האדם שמת.

מצבה היא לוח גדול ששמים על הקבר.
מצבה יכולה להיות מאבן או משיש.
על המצבה כתובים דברים על האדם שמת.
לדוגמה: שם, מתי האדם נולד, מתי האדם מת.
לפעמים גם כותבים משפט על החיים של האדם שמת.

באזכרה אנחנו פוגשים אנשים שהכירו את האדם שמת, או את המשפחה.
באזכרה אנחנו זוכרים את האדם שמת: חושבים, מרגישים ומתגעגעים.
באזכרה אנחנו נותנים כבוד לאדם שמת ולמשפחה שלו.
באזכרה יש אנשים שמתפללים לכבוד האדם שמת.
יש מנהגים שונים למשפחות שונות.

ווידוא הבנה ועיבוד

אתה רוצה לשאול אותי משהו על האזכרה של YYYY?
מה אתה רוצה לדעת?
זה לא קל לחשוב ש YYYY מת כבר... [לציין את הזמן מאז הלוויה]
ושעכשיו יש לו אזכרה.
אנחנו יכולים להרגיש כל מיני דברים.
זה בסדר להרגיש מה שמרגישים.
איך אתה מרגיש?

סיכום ונוכחות להמשך

אני פה, אם אתה רוצה לדבר.
אתה יכול להחליט אם אתה רוצה ללכת לאזכרה או לא.
אם אתה לא רוצה ללכת לאזכרה, תישאר כאן עם המדריך/ הצוות/
החברים. אנחנו יכולים להדליק נר זיכרון, או להסתכל על תמונות של
YYYY [אם יש וניתן].

אם אתה רוצה ללכת לאזכרה, מי אתה רוצה שיבוא איתך?
[להציע רק אם רלוונטי וניתן:] אתה רוצה להכין משהו לשים על הקבר של
YYYY? לדוגמה: ציור, מכתב, חפץ (דבר) שYYYY אהב, נר זיכרון.
אחרי האזכרה אפשר לשבת עוד פעם ולדבר. אנחנו יכולים לדבר שוב על
האזכרה, על מה שאתה מרגיש ועל YYYY.

אנחנו יודעים שYYYY לא יחזור יותר.
אנחנו נמשיך לזכור אותו.
אנחנו יכולים להרגיש דברים אל האדם שאנחנו נפרדנו ממנו.
לדוגמה: אהבה, געגוע.
אתה יכול לדבר עם המדריך, העובדת הסוציאלית, המשפחה [לפרט
לפי גורמי התמיכה הרלוונטיים של מקבל השירות] על העצב שלך ועל
הגעגוע שלך ל- YYYY.

ביחד ננצח