

סיכום יום חקר ראשון 4/12

מפגש ראשון- חמודי סעיד- מנהל המחלקה למשאבי קהילה והתנדבות בחיפה:

המחלקת כוללת מספר יחידות שמתעסקות עם נושא הקהילתיות בעיר- מנהיגות, ניהול התנדבות, מעטפת לארגוני חברה אזרחית, בית משפט קהילתי (מתמודד בצורה חדשנית עם עוברי חוק), מרכז דיאלוג ופתרון סכסוכים אזרחיים, ערים מעורבות- גישור היחסים בין יהודים וערבים.

תחום התנדבות: יש 4 עובדים שהם רכזים התנדבות- תפקידם לגייס, לרענן, להכשיר ולהוסיף. התפקיד כיום הוא לגייס מתנדבים ומשאבים לשגרת חירום.

חיפה נמצאת באיום אסטרטגי תמידי בשל המיקום גיאוגרפי ובתי הזיקוק. במהלך השנים היו הרבה התמודדויות- אסון הכרמל, מלחמת לבנון השנייה וכו.. אירועי 7/10 היה מקרה חירום אחר לגמרי. זה השפיע על כל הרמות של עובדי העירייה ועל האוכלוסיה בכלל- הרבה היעדרויות של עובדים, תהליך של הפחדה בקרב התושבים- עצורים על פוסטים מסיתים, כעיר מעורבות היו נמנעים ממפגשים ועבודה אחד עם השני, הימנעות מעבודה עם הממסד (פחות פניות של התושבים הערבים), קושי ארגוני של מתן שירות מתוך חשש.

הארגון והשלטון מקומי היה צריך מצד אחד לתת שירות, להפגין תחושת ביטחון במצב מלחמתי ומצד שני לשפר את האקלים הארגוני כדי שזה לא יפגע בה.

מרכז ניהול משברים- נוכחים בו כל מקבלי החלטות. חלוקת העיר לשישה חבלים- כל חבל מתנהל בצורה עצמאית "כרשות קטנה", זה מתנהל יותר טוב בחירום. "תפקדנו יותר טוב במקומות שהינו יותר מוכנים".

חלוקת העבודה למספר מישוריי פעולה:

- שיחות אישיות- ראש מחלקה היה צריך לקיים שיחות אישיות עם כל העובדים שלו- בשבועות הראשונים זה היה כל יום. היה צריך לסמן מי נמצא יותר במצב של מצוקה. בהמשך זה עבר לפעם בשבוע ולאחר מכן אחת לחודש. העברנו את המנהלים הכשרה על איך פותחים שיחה. ברובד השני העברנו את האנשים שבמצוקה לאנשי הטיפול של הרווחה.
- שיחות קבוצתיות- בהמשך עברנו לשיחות קבוצתיות, צוותים מעורבים למפגשי ונטילציה בבית הגפן. כל מחלקה היתה מספר פעמים, תלוי בצורך של המחלקה. זה התחיל בשיתוף בחוויות אישיות, בהמשך קבוצות שהיו צריכות עיבוד יותר מתמשך עשו מפגשים נוספים. עובדים שביקשו עזרה או שהמנהל ראה שיש להם קושי קיבל שירות אישי של טיפול על ידי חברת אקורד.

- סדנאות חוסן- 3000 תושבים עברו סדנאות חוסן על ידי הקואליציה- סל חוסן לעיר.

קבוצת מנהיגות שכונתיות- מחולק לשלושה סוגים:

1. מנהיגות פוליטית
2. מנהיגות דתית
3. מנהיגות מקומית שמטרתם בשגרה לבדוק את מצב התושבים והצרכים הקהילתיים. בזמן חירום הם הופכים לציר מרכזי- נציג מכל שכונה מקבל הכשרה של נאמן חירום. תכנים נוספים שעוברים עם המנהיגות- סדנה לשיח בירור צרכים על השכונה מה אני כמשתתף כאן יכול לתרום לתהליך. בונים תוכנית קהילתית בתוך השכונה. המתנדבים הם בני 18 ומעלה.

תוכנית "חוסן העיר" חיפה:

כיום יש 22 צוותי חוסן מקומיים- עברו השתלמות ובהמשך תרגול בשטח למצבי חירום ושגרה.

יעד: הקמת מרכז חוסן- לקלוט רכז חוסן מנהל בשכר- "פעם הייתי קונה שירותים מבחוץ היום אני מבין שאני מעדיף להעבסיק משהו אצלי שיעבוד אצלי"

מטרות:

- מתן שירותים ותמיכה פרטנית לתושבים
- פיתוח חוסן קהילתי בשכונות- מרחב שיתוף וחיבור קהילתי
- מרכז תמיכה, ליווי, הדרכה והכשרה של אנשי מקצוע
- יזום מערכי חוסן קבוצתי

מפגש שני- גלית טמיר- מנהלת משאבי אנוש (בשילוב אושרת מהקואליציה לטראומה):

הארגון כולל 3200 עובדים שהם הראשונים בחזית. בית החולים מחולק לארבעה סקטורים- סיעוד, מנהלה, רופאים, מקצועות הבריאות.

ביקור לטובת למידה בבית חולים "מאיו קליניק" במיניסוטה ארה"ב. סוכני חוסן נקראים- "צ'מפיונס". אנשים הצליחו לשנות בתוך המחלקות שלהם את מודעות בכל נושא החוסן.

תחילת התהליך:

- גיוס- שליחת מייל למנהלים לאיתור נאמני חוסן, הכולל הגדרת תפקיד מאוד מדויקת- מישהו "מקובל חברתית" במחלקה, מישהו חזק שאולי עושה את זה בדרך טבעית, מישהו שמחובר למנהלת, דיסקרטי. הבחירה של הפרסונה מאוד חשובה- עדיפות לא מנהלי מחלקות, אלא אנשים יותר מהצוותים. "מקצוע שאין לו מיון, אוטומטיות המקצועיות והיוקרתיות שלו יורד" (אושרת).
- מחויבות- רק מי שיכול להגיע לכל התאריכים יכול להגיש מועמדות. היו מתנדבים מעבר לציפיות.
- מיתוג- כוס, עט, מחברות- סוכן חוסן מחלקתי.
- קידום פעילויות תרבותיות לנאמני החוסן.
- הכשרה- יוצרים קו בסיס של החוסן בסדנאות הראשונות. אחרי שנאמני החוסן התגבשו התחילו אחת לחודש מפגשי שימור.

מרכז חוסן:

כל עובד יכול לפנות למרכז לטיפול פסיכולוגי ללא עלות. אחת לרבעון כניסה של מנהל המחלקה, הפסיכולוגית ומנהל השירות הסוציאלי למפגש קבוצתי עם צוותי המחלקות. דלת פתוחה של מנהל המחלקה. זה חייב להיות ידוע וקבוע מראש ומצד שני לשים גבול שהדלת לא פתוחה כל הזמן.

שלושת הדברים הכי חשובים בחוסן- יצירת זהות, שייכות וקהליות. תחושת הזהות עולה כשתחושת המסוגלות עולה.

המירוץ של החיים והתפקידים שלנו לא מאפשר לנו לעשות "זום אין" לדברים המשמעותיים בקרב העובדים שלנו. לדרוש מהם כל כך הרבה משימות ולהציב להם רף של אחוזי הצלחה, לבקש להיות יצירתיים ורק בסוף לשאול מה שלומך. השאלה מה שלומך היא שאלה שמציפה ומבלבלת ברגשות. צרכים להיות מוכנים לשמוע מה שלומך.

עליה בנתונים של בית החולים ב"סקר הקשב הארגוני"- שינוי בגישה ובחשיבה. פעולות לדוגמא שנעשו:

1. שמרטפיות לילדים
2. בוקר של הוקרת תודה- ארוחת בוקר מפנקת, מארז ליום המשפחה
3. עובד מצטיין רבעוני
4. טקסים משמעותיים שמחברים ויוצרים תחושת שייכות
5. קורס חמישה מפגשים של מינדפולנס לעובדים בזמן שעות העבודה

6. פרויקט חוסן לרופאים המתמחים- קבוצות עמיתים. לא ניצלו מספיק את הפלטפורמה. מכאן עלו מסקנות.

7. דיבור של כל מה שקורה

מפגש שלישי- גלית- נאמנת חוסן במחלקת לעובדות סוציאלית ובמכון האונקולוגי:

- התוכנית נתנה הרבה כלים ורעיונות לסייע לצוותים וכן תרמה לידע ולמקצועיות. מה שמייחד את נאמני החוסן זה הכלים והרעיונות.
- ציפייה מהארגון- שהמנהלת צריכה לפנות אותי לזה ולתת לי גיבוי
- אחרי אירועים חריגים הינו מאוד שבורים, התחלנו לקיים שיחת סיכום אירוע ואיך ממשיכים הלאה. תהליך סגירת אירוע- לאירוע חריג, עד לשלושה שבועות אפשר למנוע טראומה. ככל שזה יותר קרוב לאירוע זה יותר טוב. הגדרת זמן לסגירת אירוע.
- כניסה למחלקות להעברת סדנא של חוסן- אחת לחודש וחצי
- שנות טובות- נותן כוח כשמקבלים ברכה שקיבלת
- טיפ לבחירת מובילי החוסן- לבחור את הילד שמלכתחילה שאר הילדים פונים אליו לתפקיד

מפגש רביעי- חגית- נאמנת חוסן במרפאה הפסיכולוגית:

- קיבלו כלים שבעזרתם הצלחתי לסייע לנשות במצוקה. "כל מה שהיה בתת מודע פתאום נשלף". "מחזק אותי שאני יודעת מה לעשות".
- הנאמנות חוסן מדברות בפני עצמן, נוצרה קבוצה, קהילה מקצועית שיש לה כוח
- הרצון להיות נאמנת חוסן צריך להיות בערכים שלך, בנתינה, בקבלת אחריות, זה מתחבר לאישיות שלי
- הציפיה מהארגון- לפתח את זה, לגעת ביותר עובדים, לקבל עוד כלים להעשרה, להרחיב את הנושא.

סיכום של הציטוטים:

אושרת:

- שלושת מרכיבי החוסן- זהות, שייכות וקהילתיות
- אני לא לבד באירוע
- קהילה מקצועית כקבוצה עם כוח
- מיון לקראת גיוס קבוצת נאמני חוסן
- סדירות ברורה של דלת פתוח

גלית מש"א:

- הקשבה אמיתי ואמפטיה
- משאבי אנוש עד אליך

גלית:

- נבחרה מתוך ערכים של נתניה, אחריות
- נאמני חוסן כנכס לעמדותי
- כלים שקיבלנו שהיו בתת מודע נשלף בזמן אירוע

חגית:

- הגדת זמן מוגדר לסגירת אירוע
- גיבוי מההנהלה פינוי זמן לטובת העניין

חמודי:

סיכום תובנות מיום חקר- קבוצת חוסן

- גיבוש קבוצת נאמני חוסן חזקה ומחויבת הוא קריטי להטמעת תוכנית חוסן. יש חשיבות גדולה לתהליך הגיוס, מיון ובחירה נכונה
- הכשרה מקצועית תסייע לאנשים, תגביר את תחושת המסוגלות והשייכות ותשפיע על הקהילתיות
- למנהל תפקיד משמעותי ביצירת מסגרת של תהליכי החוסן ותחזוקת המהלכים
- טיפוח החוסן צריך להפוך לחלק מהשגרה כדי שנוכל לתפקד היטב גם בחירום
- חשוב ליצור מנגנוני שייכות של העובדים לארגון
- יש צורך בדחיפות ורצון אמיתי של מנהל הארגון לקידום הנושא
- הקשבה אמפטית שהיא רצון אמיתי לדעת מה שלומך, תסייע למי שזקוק לתמיכה
- הטמעת תוכנית חוסן בתרבות הארגונית באמצעות למידה של מודלים, תפתח מיומנות בשגרה שתעזור בעתות משבר
- הקשבה אמיתי וניהול שיח מקדם מצריך כישורים מתאימים על מנת שבזמן האמת נדע ליישם אותם
- להפוך את הנושא לתרבות הארגונית בעזרת סדירויות, סגירת אירוע, ניהול קבוצות מתנדבים, מתן פניות, העצמה וגאווה יחידה