

מיצוי זכויות מותאם טראומה - מדריך לסוכני מיצוי זכויות

כתיבה: עו"ד ועו"ס לירון דוד ועו"ס יפעת בן-דוד דרור

מדינת ישראל מצויה במצב חירום מתמשך מאז אירועי ה-7 והימשכות המלחמה. רבים/ות מתושבי ישראל מתמודדים/ות עם פגיעה טראומטית – בהם מי שנפגעו ישירות מהלחימה והטבח, משרתי צבא ומילואים, מפונים ובני משפחה ומעגלים קרובים ורחוקים. לפי הערכות משרד הבריאות יותר מ-300,000 אישה ואיש יזדקקו לטיפול עקב פוסט-טראומה (משרד הבריאות, 2024). לטראומה עשויה להיות השפעה רחבה על התפקוד, על ההתנהלות היומיומית, על המצב הכלכלי ועל היכולת להתמודד עם דרישות ביורוקרטיות. במסגרת מהלכים למיצוי זכויותיהם, נפגעי טראומה נדרשים להיות בקשר עם אנשי ונשות מקצוע ועם משרדי הממשלה השונים, רשויות ממשלתיות וגופים העוסקים במתן שירותים וזכויות. בשל ביטויים שונים של הטראומה מפגש זה עלול להיות לעתים טעון ומורכב ולעורר מצוקה.

מסמך זה שנכתב מטעם המעבדה למיצוי זכויות באוניברסיטה העברית, החברה הישראלית לאבחון טיפול ומניעה של פגיעה מינית (היפ"ם) ופורום מבט – קידום מערכת בריאות מותאמת טראומה, נועד לתת מידע והמלצות לסוכני מיצוי זכויות ונותני שירותים, על הדרך הנכונה למתן סיוע ותשאול בתחום מיצוי זכויות, באופן המותאם לאנשים שחוו טראומה. זהו פיתוח של מסמך שיצא בתחילת מלחמת חרבות ברזל ע"י מרכז החוסן של המועצה האזורית שער הנגב, המרכז הרפואי "לב השרון" והיפ"ם, הפועל תחת ההסתדרות הרפואית בישראל (דוד ובן-דוד דרור, 2023).

אירוע טראומטי מעורר רגשות כגון פחד, חוסר אונים, אשמה, כעס ועוד. רגשות אלה עשויים להיות נוכחים גם בהתמודדות מול תהליכי מיצוי זכויות ובמפגש עם הבירוקרטיה ולהתבטא בבלבול, שכחה, הימנעות מפעולות ועוד. הן החרדה מהמפגש עם הבירוקרטיה והן השפעות פסיכולוגיות של הטראומה עלולות להוות חסמים בפני מיצוי זכויות. המפגש עלול להחוות כמפחיד ומעורר חוסר אונים גם בשגרה, ועל אחת כמה וכמה בחירום. באופן כללי, למפגשים הנערכים בתקופה הסמוכה לאירוע טראומטי, ישנה השפעה מכרעת על חווית האדם את האירוע הטראומטי ועוצמתו. תשאול מותאם-טראומה (Trauma-informed) עשוי לסייע בהחזרת השליטה והאמון ברשויות, במתן תוקף לאירוע ובמניעת רה-טראומטיזציה של הפרט.

חשוב לציין כי גישה מותאמת טראומה אינה טיפול בטראומה. זוהי פרקטיקה שמפחיתה פגיעה ומקדמת ביטחון, מקדמת אמון ויכולת להתמיד בתהליך אותו עובר האדם.

מושגי יסוד

מהי טראומה?

טראומה היא חוויה סובייקטיבית שבה אדם מתמודד עם אירוע או מצב המהווה איום מוחשי על חייו או על שלמותו הגופנית, או על חיי אדם אהוב, באופן שמערער את יכולת ההתמודדות שלו, וגורם לתחושות של חוסר אונים, פחד עז ואובדן שליטה. בין אם האדם חווה את האירוע באופן ישיר, היה עד לו, או שהאירוע התרחש לאדם קרוב, האירוע עלול לגרום לפגיעה משמעותית בתפקודו של האדם במגוון תחומים ולהשפיע באופן משמעותי על מסלול חייו (גת ואח', 2025).

מהי גישה מותאמת טראומה?

גישה מותאמת טראומה מכירה בכך שאנשים עלולים לחוות אירוע טראומטי במהלך חייהם, או חיים בצל טראומה מתמשכת, ולזקוקת בחשבון את השפעתם של אירועים אלו על הפרט ברמה הפיזית, הנפשית וההתנהגותית בעת מתן שירות, ליווי, טיפול רפואי או נפשי או מענה בירוקרטי. המפגש עם מערכות בירוקרטיות, רפואיות וטיפוליות, עלול לעורר רגשות כמו פחד וחוסר אונים, ולהציף חוויות טראומטיות מהעבר. גישה מותאמת טראומה נועדה להפחית פגיעה, לחזק ביטחון ואמון ולצמצם סיכון לרה-טראומטיזציה של פונים וצוותים באמצעות כלים שונים. (Samsha, 2014; גת ואח' 2025)

מיצוי זכויות אקטיבי וטראומה

מיצוי זכויות אינו רק פעולה טכנית של מילוי טפסים ובדיקת זכאות, אלא מפגש אנושי עם המערכת ונציגיה. עבור אנשים שחוו טראומה, בין אם בעקבות מלחמה, אירוע טרור, אלימות, פגיעה מינית או עוני, מפגש זה עלול לעורר חוסר אמון, בושה, הימנעות או תגובות רגשיות. פונה המתמודדת עם טראומה עלולה להיות מבולבלת, מפוזרת, לא קשובה, לדחות משימות, לפספס פגישות, להימנע מפעולה יזומה או להגיב באופן רגשי לא פרופורציונלי. כל אלה אינם חוסר מוטיבציה, אלא קושי תפקודי. מסיבה זו, על סוכן מיצוי הזכויות להחזיק יחד שני דברים: לקדם תוצאה קונקרטית (קצבה/שירות/דיוור/טיפול), ובמקביל לחזק ביטחון, שליטה, בחירה, קול וכבוד במפגש עם הבירוקרטיה (דוד ובן-דוד דרור, 2023; Tarshish, David, Krumer-Nevo, 2024; המעבדה למיצוי זכויות, 2026).

עקרונות מארגנים לפרקטיקה מותאמת טראומה במיצוי זכויות

בחרנו לתרגם את ארבע הנחות היסוד של טיפול מותאם טראומה לשירות מיצוי זכויות: להבין-לזהות-להגיב-למנוע נזק, כמפורט להלן:

1. **הבנה:** (Realization) הבנה של השפעת הטראומה על הפרט, המשפחה, קבוצות וקהילות.
2. **זיהוי:** (Recognition) הכשרת סוכני מיצוי זכויות ונותני שירות לזיהוי והיכרות עם סימנים המעידים על פוסט-טראומה והשלכות שכיחות אחרות של טראומה.

3. **תגובה:** (Response) תגובות סוכני מיצוי הזכויות מכירות בהשפעתם של אירועים טראומטיים פוטנציאליים על חיי האדם ומתאימות את אופן הסיוע לכך.
4. **מניעת נזק:** (Resisting re-traumatization) צמצום סיכון לשחזור הטראומה עבור הפונה ומניעת טראומה משנית עבור סוכן/ת למיצוי הזכויות. (Marsac et al., 2015)

העקרונות להנחיות פעולה קונקרטיות במפגש, שיסייעו בתקשורת, כך שהסיוע יינתן באופן בטוח, המאפשר ומגביר שיתוף פעולה והתמדה בתהליך מיצוי הזכויות.

הנחיות מעשיות לסוכני מיצוי/נותני שירות

טרם המפגש

- **הכנה מקדימה וחידוד מטרות המפגש:** כדי לצמצם אי-בהירות, מומלץ שסוכני מיצוי הזכויות ייערכו מראש לקראת המפגש עם הפונה. במסגרת זו, רצוי לברר מהן מטרות המפגש, אילו מסמכים דרושים לצורך הטיפול בנושא, ומהו הידע הנדרש לליווי ההליך. ככל האפשר, מומלץ למסור לפונה מראש מידע ברור על מקום המפגש, מועדו, מטרתו, והמסמכים או האישורים שיש להביא, וכן לבקש ממנו או ממנה להיערך בהתאם. בתחילת המפגש עצמו, מומלץ להסביר באופן ברור את מטרת המפגש, מהלכו הצפוי, משכו המשוער, שלבי ההליך, ומתי ניתן לצפות למענה או לתשובה.
- **פרטיות:** יש לקיים את השיחה במקום המאפשר פרטיות ככל האפשר. הימנעו משיחות מסדרון על הפונים או איתם.
- **התאמת אופן ההגעה והשירות לנסיבות החיים:** יש לשקול אם מצבו/ה הפיזי או הנפשי של הפונה מצריך הגעה לביתו/ה, פגישה במקום קרוב למגוריו, או התאמה אחרת.
- **נגישות דיגיטלית:** שיקלו לקיים את השיחה בטלפון או בשיחת וידאו, שכן לאדם המתמודד עם טראומה עשוי להיות קל יותר להיפגש כשהוא בביתו בסביבתו הבטוחה.

במהלך המפגש

- **מתן תוקף, הכרה ואמפתיה:** הכירו בכך שהפונה עשוי/ה להתמודד עם אירוע משנה-חיים, טראומטי ובעל השפעה רחבה על תחומי חיים שונים. יש מקום להביע אמפתיה כלפי החוויה והקושי, ובמקביל לסייע בתרגום הסיפור לשפה של זכויות, זכאות ומענה שהמערכת נדרשת לספק.

ניתן לומר: "אני שומע/ת שעברת חוויה מאד קשה ויש לה גם השלכות מעשיות על החיים שלך. בוא/י נבדוק יחד אילו זכויות ומענים יכולים לעמוד לרשותך במצב הזה."

- הימנעות משיפוטיות: היו מחויבים לעובדות והמנעו מפרשנות אישית או מהערות מאשימות. דוגמאות לשיח שיפוטי: "זה נשמע שלא באמת ניסית, כי אם היית רוצה היית מוצאת דרך." או "למה לא פנית קודם? עכשיו כבר מאוחר מדי."

במקום זאת ניתן לומר: "אני רואה שבתאריך __ הגשת את הבקשה, בתאריך __ קיבלת תשובה והסיבה שנרשמה היא __. עכשיו בוא/י נבדוק יחד מה ניתן לעשות".

- הכלה: יתכן שתתקלו בתגובות כמו כעס, תסכול וייאוש שרבים מהנפגעים חשים ביחס למערכות המדינה. אנא היו סבלניים לרגשות אלה.

ניתן לומר: "אני מבין/ה שאת/ה מאוד כועס/ת עכשיו ואני יכול/ה להבין זאת, יחד עם זאת אני כאן כדי לתת לך מענה ..."

- הנגשה ופישוט: דברו בשפה בהירה ופשוטה. פרקו למשימות קטנות, ונסו לסכמן בכתב.
- ליווי של האדם: במצבים מסוימים ייתכן שהאדם יבקש ליווי, או נוכחות של מישהו קרוב בחדר, שעשוי לסייע לפונה, למשל אם הוא/היא חווה הצפה. ליווי של אדם קרוב עשוי לסייע לפונה להבין את הנאמר ולזכור את הפרטים.
- מניעת רה-טראומטיזציה בתוך המפגש:

- מתן תוקף, זיהוי מצוקה ושמירה על גבולות: תנו תוקף לחוויה ולקושי שעולים במפגש, תוך שמירה על גבולות ברורים של זמן, תפקיד ותקשורת מקצועית. שימו לב לשפת הגוף של הפונה ולסימני מצוקה, ובמידת הצורך הציעו עצירה, הפסקה קצרה או הרגעה.

ניתן לומר: "אני רואה שזה קשה להיזכר באירוע. בוא/י ניקח רגע, נשתה מים או נעשה הפסקה של כמה דקות, ואז נמשיך."

ניתן לומר: "אני רואה שמדובר בסיטואציה מורכבת וקשה. נעשה מה שאפשר כדי לסייע לך במסגרת הפגישה."

- הסבר על שאלות שעשויות להיחזות כחודרניות: כאשר נשאלות שאלות אישיות, פרטיות או רגישות, חשוב להסביר מדוע הן נדרשות ואיך הן קשורות לטיפול בפנייה. הסבר כזה יכול לצמצם תחושת חדירה לפרטיות, בלבול או אובדן שליטה.

ניתן לומר: "אני שואלת את השאלה הזו, כיוון שבטופס של מס רכוש אנו נדרשים למלא את הנתון הזה ..."

ניתן לומר: "אני מבקש/ת את המידע הזה רק משום שהוא נחוץ לקידום הבקשה / להשלמת התהליך."

- היצמדות למטרת המפגש: שמרו על מיקוד במיצוי הזכויות בנושא שלשמו הגיע הפונה והימנעו ככל האפשר מגלישה לפירוט רחב של האירוע הטראומטי כאשר אין בכך צורך ממשי. לא מדובר במפגש טיפולי. יש לשאול רק את השאלות הדרושות לצורך קבלת השירות או קידום ההליך, ולסייע לפונה להתמקד בפרטים הרלוונטיים.

ניתן לומר: "אין צורך שתספרי את כל פרטי האירוע, אלא רק את מה שנחוץ לפגישה שלנו כרגע".

- צמצום חזרות על הסיפור: יש להביא בחשבון שפונים רבים כבר נדרשו לספר את סיפורם שוב ושוב בפני גורמים שונים. לכן, ככל האפשר יש לצמצם חזרות מיותרת ולבקש רק את המידע הנחוץ למפגש הנוכחי.

ניתן לומר: "אני מאמין/ה שאני לא היחיד/ה ששואל/ת את השאלה הזו. אשמח שתספרי לי רק את מה שרלוונטי לפגישה שלנו כעת..."

- החזרת שליטה ומתן מידע: קול ובחירה לפני תחילת התהליך: ככל האפשר, הציעו לפונה אפשרויות בחירה לגבי אופן ההתקדמות בפגישה, קצב השיחה וערוץ הדיאלוג להמשך. גם בחירה קטנה יכולה לסייע בהשבת תחושת השליטה.

ניתן לומר: "נוח לך שנתחיל עכשיו בטופס או שעדיף קודם להסביר בקצרה את התהליך"? או: "אפשר לטפל בזה עכשיו בקצרה, ואפשר גם להתחיל היום ולהשלים בהמשך. מה מתאים לך יותר?"

קידום תהליך מהיר: כאשר הנסיבות מצדיקות זאת, יש לשקול אם ניתן לסייע בתהליך מזורז, או בפעולה מהירה יותר, כדי להפחית אי-ודאות ולאפשר לפונה להשיב לעצמו/ה תחושת יציבות ושליטה.

- העצמת הפונה: "לעבוד עם" ולא "לעשות בשביל": חשוב ליצור שיתוף פעולה, לתאם צעדים יחד, ולשמור על הכבוד והסוכנות של האדם גם כאשר את/ה מוביל/ה תהליך מול המערכת. מומלץ להישען על הידע, הכוחות ומסוגלות הפונה ולחזק אותם לאורך התהליך.

בסיום המפגש

- סיכום המפגש: בסיום המפגש, מוצע לסכם את הנאמר בפגישה, את הצעדים להמשך, ואת המשימות שנותרו לפונה ולסוכן/ת למיצוי זכויות עד לפעולה הבאה או המפגש הבא. סיכום וסידור הנאמר במפגש מפחית חרדה ומסייע לבסס אמון ושליטה בנעשה, כמו גם להשלים פרטים שייתכן ש"הלכו לאיבוד" במהלך השיחה. כדאי לצייד את הפונה עם הסיכום הכתוב.
- הפניה לגורמי סיוע לתמיכה נפשית: אם זיהיתם קושי נפשי אצל האדם, המליצו על הפניה לאנשי מקצוע שמומחים בתחום הטראומה ויודעים לתת מענה נפשי מקצועי. חשוב לא

ללחוץ על האדם לפנות לטיפול או יעוץ מקצועי אם אינו מעוניין/ת בכך. **רצוי להחזיק רשימה של קווי סיוע רלוונטיים או גורמים אליהם ניתן לפנות לפי אזור המגורים.**

ניתן לומר: "האם יש מישהו שאתה מדברים איתו? מאוד חשוב בתקופות כאלה להיות בקשר עם גורם מקצועי שיוכל לסייע בעיבוד החוויה הקשה".

שמירה על סוכן למיצוי הזכויות

המפגש עלול לכלול תגובות רגשיות ולעסוק בנושאים מורכבים. שמיעת תכנים טראומטיים מרובים עלולה לייצר תחושות ורגשות, לעורר אי-נחת או אף הצפה בזיכרונות טראומטיים מהעבר, שעלולים לייצר טראומטיזציה משנית אצל סוכן/ת למיצוי זכויות.

- נסה/י להימנע עד כמה שאפשר מכניסה לפרטי האירוע ולצפייה בסרטונים יחד עם הפונה, כדי לצמצם פגיעה חוזרת בפונה ובך.
- מומלץ להגדיר את זמן המפגש ולעמוד בגבולותיו.
- מומלץ לשמור על הפרדה בין זמן הסיוע או העבודה לזמן הפרטי בבית.
- היו ערניים לתחושות ומחשבות שעולות אצלכן/ם במהלך ולאחר מפגשים מסוג זה.
- מומלץ להיעזר בהדרכה או היועצות עם קולגות וממונים/ות על נושאים אלה.

תיעוד חסמים ושינוי מדיניות

ייתכן ותראו דפוס חוזר של חסמים בנושאים מסוימים או יחס בלתי נאות למקבלי השירות. חשוב לתעד את הנושא, להעלותו מול הנהלת הארגון בו אתם/ן פועלים/ות, ולהציע שיפור שיצמצם חסמים ברמת המדיניות (למשל פנייה לרשות, או לארגון לתיקון נהלים, פרסום בתקשורת, תיקון חקיקה ועוד). תהליך זה יכול לשלב מקבלי שירות כמומחים בעניינם.

סיכום: 5 כללים למתן שירות מיצוי זכויות מותאם טראומה

1. צור/י פגישה המאפשרת אווירה בטוחה, מכבדת ומכילה ככל האפשר.
2. קח/י בחשבון שמפגש עם ארגון בירוקרטי ונציגיו עלול לעורר אצל הפונה אי-נוחות, מתח ואף כעס; תן/י לכך מקום, בגישה לא שיפוטית.
3. עשה/י אבחנה בין מטרת הפגישה לבין תכנים שעולים בה, והתמקד/י רק במה שנחוץ לצורך מיצוי הזכויות.
4. סייע/י במתן מידע ברור על הזכויות, הדרכים למימושן, המסמכים הנדרשים, שלבי התהליך, ולוחות הזמנים הצפויים, כדי לחזק ודאות ושליטה.
5. סכם/י את הפגישה, את הצעדים הבאים ואת המשימות להמשך, וככל האפשר תן/י לכך ביטוי בכתב

תודה על תשומת הלב בימים קשים אלה. מפגש תומך, ברור ונגיש עשוי לסייע למיצוי זכויות מיטבי.

להערות והתייחסויות לגבי המסמך ניתן ליצור קשר במייל: liron.david@mail.huji.ac.il

למידע וחומרים נוספים:

שירות מותאם טראומה: [פורום מבט קידום מערכת בריאות מותאמת טראומה](#)
מיצוי זכויות חברתיות: [המעבדה למיצוי זכויות חברתיות באוניברסיטה העברית בירושלים](#)
פגיעה מינית: [החברה לקידום אבחון, טיפול ומניעה של פגיעה מינית](#)
סיוע נפשי: מומלץ להחזיק מידע מעודכן על מוקדי תמיכה נפשית באזורכם. להלן מספר מוקדי סיוע נפשי: בקרו ב[אתר משרד הבריאות](#):
כללית 8703 * | מכבי 3555 * | מאוחדת: 3833 * | לאומית: 507 * | ער"ן 1201 |
נט"ל: 1-800-363-363 | קו סיוע לנפגעות תקיפה מינית: 1202 (נשים) 1203 (גברים) |
מרכז המידע של עמותת אנוש 5873 * / 074-7556155 (אינו קו חירום)

מקורות:

גת, י., שדה, י., שדמי, א., ערמון, ד., ליבנה, ש., בן-דוד דרור, י., זילברג, ת. (2025) [סקירת מודלים למעבר של ארגון בריאות להתנהלות מותאמת טראומה](#) (פורום מבט, אוניברסיטת בר אילן ואוניברסיטת חיפה)

דוד, ל., ובן-דוד דרור, י. (2023). [הנחיות לעוסקים במיצוי זכויות במפגש מול מי שעברו אירוע טראומטי](#). מרכז חוסן מועצה אזורית "שער הנגב", המרכז הרפואי לבריאות הנפש "לב השרון", החברה לקידום אבחון, טיפול ומניעה של פגיעה מינית (היפ"ם).

המעבדה למיצוי זכויות חברתיות. (2026) ["מדריך לסוכני/ות מיצוי זכויות לעבודה בשעת חירום"](#) (האוניברסיטה העברית).

משרד הבריאות. (2024). [מקום לנפש - בריאות נפשית ציבורית זמינה ומותאמת אישית \(התכנית הלאומית לבריאות נפשית\)](#).

Tarshish, N., David, P., & Krumer-Nevo, M. (2025). Social work advocacy: Toward a trauma-informed model. *Clinical Social Work Journal*, 53, 220–231.

Marsac, M. L. et al. (2016). Implementing a Trauma-Informed Approach in Pediatric Health Care Networks. *JAMA Pediatrics* vol. 170 70–77.

SAMSHA. (2014). *Trauma-Informed Care in Behavioral Health Services TIP 57 A TREATMENT IMPROVEMENT PROTOCOL*. Behavioral Health Services TIP vol. 57.