

✂

הוראות הדפסה
מדפיסים בגודל מקורי.
גוזרים לאורך הקו המקווקו.
מומלץ לניילן לאחר הגזירה.
A4 | 100% / Actual size

52 mm

למניעת הסלמה ולהתמודדות עמה — פועלים לפי השלבים הבאים.

1 תיאום ציפיות יזום

“אנחנו יודעים שאתם ממתינים. כרגע.. אנחנו פועלים כדי.. נעדכן ב..”

2 ויסות עצמי

עוצרים. נושמים. מתכווננים לפעולה.

3 פנייה רגועה ובירור הצורך

“איך אפשר לעזור?
מה קרה?”

4 מתן תוקף

“אני מבין ש.. / אני שומע ש.. / אני רואה ש..”

5 הסבר תיאורי

“כרגע המצב הוא.. / מה שאפשר לעשות עכשיו הוא.. / אני יכול לעזור ב..”

6 גבולות בגובה העיניים

“אני רוצה לעזור. קשה לי כש.. בוא ננסה..”
“כדי שאוכל לעזור, אני צריך..”

7 מתן אופציות / חלופות

“אפשר.. ואפשר.. מה מתאים לך יותר?”

8 וידוא הבנה ותיאום ציפיות

“אז סיכמנו ש.. הצעד הבא הוא.. איך זה נשמע לך?”

אם האירוע מסלים — עוברים לפעולות הבאות, בכל שלב של השיחה:

9 מרחב אישי בטוח

שומרים מרחק ונתיב יציאה פנוי. אם אפשר ובטוח, עוברים למקום שקט יותר.

10 העברת הובלה ויציאה מהשיחה

“___ ימשיך איתך מכאן.”

מוודאים העברת אחריות ויוצאים מהשיחה. רק אחד מדבר.

נעזרים בצוות המרפאה וממשיכים לפעול בתיאום, לפי הפרוטוקול הצוותי.

בכל שלב — המוגנות שלך קודמת לכול. שומרים על מרחב בטוח ופועלים בשיקול דעת בהתאם למצב. כשחשים סכנה, מדעיקים סיוע באמצעות לחצני המצוקה ובהתאם לנוהלי המרפאה.

לפרטים נוספים על התוכנית ולהורדת עותק נוסף של הפרוטוקול, סרקו את הברקוד.



3D תום ברנע
ייעוץ ופיתוח ארגוני

© כל הזכויות שמורות לתום ברנע — ייעוץ ופיתוח ארגוני
הנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות ומתייחס לכל המגדרים.