

הנחיות למסירת הודעה למשפחות על יקירם שנהרג או נעדר

- בדקו את סוג ומיקום מקורות הסיוע המקומיים/לאומיים/בינלאומיים עבור המשפחות.
- נהגו ברגישות והיו מודעים להבדלים המשמעותיים בין תרבויות ואמונות דתיות לגבי נתיחה שלאחר המוות. היו ערוכים להסביר מדוע הליכים מסוימים, כמו נתיחה לאחר המוות, עשויים להיות חיוניים.

כאשר אדם נעדר, פרטי המידע הבאים יעזרו לרשויות בתקשורת עם המשפחה: הנסיבות באתר האסון, מצב המאמצים לחילוץ גופות, וכיצד יוחזרו השרידים.

מסמך זה נכתב עבור מנהיגים, אנשי צוות רפואי וכוחות חירום באזורי אסון, המסייעים לרשויות מקומיות ולאומיות בעקבות אסונות טבע, פיגועי טרור או אירועים אחרים הגורמים למספר רב של הרוגים, פצועים ונעדרים. אסון טבע בקנה מידה גדול יכול להשפיע באופן ישיר על יותר ממדינה אחת, וכתוצאה מכך עשויים להיות אזרחיהן של

מדינות שונות בקרב ההרוגים והנעדרים. באירוע כזה, המשימה של מסירת מידע למשפחות שיקיריהן נעדרים מתבצעת על ידי ארגונים ממשלתיים (לרבות שגרירויות, הצוות הקונסולרי של מחלקת המדינה, והשירותים הצבאיים) יחד עם ארגונים חוץ-ממשלתיים כמו הצלב האדום. בכל מדינה יש לצפות למעורבותם של ארגונים אחרים. הנהלים למסירת הודעה לבן משפחה קרוב שיקירו נעדר או שגופתו זוהתה יהיו על פי רוב סדורים מאוד, רשמיים, ותלויים בחוקים, במנהגים, בנהלים ובמסורות הנהוגות במדינה של האזרח הספציפי.

עובדים באזורי אסון שמגיעים ממדינות אחרות יצליחו יותר במשימתם כשהם פועלים באמצעות הרשויות המקומיות. בהיעדר רשויות רשמיות, ניתן לבקש הנחיות מצוותים מקומיים הזוכים להערכה בקהילות שנפגעו. כל אימת שמתאפשר, ההודעות צריכות להתבצע בידי גורמים מקומיים רשמיים. מנהיגים מקומיים יכתיבו בדרך כלל מי ימסור את ההודעה, מי יקבל את ההודעה מקרב בני המשפחה, כיצד יתועדו נסיבות המוות (דרך וסיבת המוות, מצב השרידים ומיקומם) והפעולות שיבוצעו, אם בכלל, לפני שהגופה תוחזר למשפחה.

כאשר אדם נעדר, פרטי המידע הבאים יעזרו לרשויות בתקשורת עם המשפחה: הנסיבות באתר האסון, מצב המאמצים לחילוץ גופות, וכיצד יוחזרו השרידים. אל תיתנו הערכות לגבי הזמן שיידרש ואל תבטיחו שהגופה תחולץ.

הכללים הבאים הם המלצות כלליות לצוותים שמסייעים לרשויות מקומיות ולאומיות בעקבות אירוע מוות המוני.

מה לעשות:

- למדו את העמדות והאמונות המקומיות בנוגע למוות ולמתים.
- מצאו רשויות מקומיות שיכולות לידע אתכם לגבי המנהגים והפרוצדורות והציגו את עצמכם. אלה הם קשרים חשובים שיסייעו לעבודתכם.

מה לא לעשות:

- אל תבצעו הודעת נפגעים לאף גורם מלבד הרשויות המקומיות או המשפחה. אנשי הקשר המקומיים שלכם יוכלו לעזור לכם לקבוע מי הם בני המשפחה המתאימים שצריכים לקבל את ההודעה.
- אל תציעו מידע, מוצרים או שירותים שאינכם יכולים לספק, או אישור לא מבוסס לגבי המוות או מצב הגופה.
- אל תחליטו על הליכים שאינם תואמים את המנהגים המקומיים.
- אל תמסרו לנציגי התקשורת שמות של קורבנות, מידע על נסיבות המוות או על מצב הגופות.

לאנשי צוות רפואי המשתתפים בהודעה למשפחה על מות יקירם

מה לעשות:

- ודאו שאתם מדברים עם בן המשפחה המתאים.
- בצעו את ההודעה פנים אל פנים ובאזור פרטי, כשכל האנשים יושבים, אם ניתן.
- בקשו מאיש דת או אדם אחר שיכול לסייע בתמיכה רוחנית להתלוות אליכם למעמד ההודעה.
- מסרו את ההודעה בצורה ישירה. לדוגמה, "אני חוששת שיש לי בשורה רעה עבורך לגבי (עצירה). כפי שאתה יודע, היה (אסון) ב _____ (עצירה). ה _____ שלך מת. (ה _____ שלך נעדר ומניחים שהוא נהרג)."
- הפגינו חום אנושי וחמלה, והיו ערוכים להיחשף לרגשות עזים. מילים כמו "אני מצטער כל כך", או "אני יודע שזה קשה מאוד" עוזרות.
- השיבו לכל השאלות שאתם יכולים בפשטות ובכנות.
- שאלו אם יש למקבל ההודעה מישהו מהמשפחה או חבר שיכול להישאר איתו, ועזרו לו בשלב הראשון.

■ תנו למשפחה פרטים של אנשי קשר נוספים והודיעו מי יפנה אליהם בנוגע לטיפול בגופה.

מה לא לעשות:

■ אל תציעו קלישאות כמו "זה ישתפר", או "אני בטוחה שזה יסתדר".

■ אל תציעו הבטחות כוזבות, כמו "השגרירות תטפל בכל מה שצריך", או "אני בטוח שתהיי בסדר".

■ אל תציעו מידע לא מבוסס על הנסיבות או על מה שקרה לנפטר, כמו "אני בטוח שהוא לא סבל".

■ אל תשאירו מישהו לבד ללא אנשי קשר שהוא יכול לפנות אליהם.

המרכז לחקר דחק טראומטי
המחלקה לפסיכיאטריה
האוניברסיטה לרפואה צבאית
4301 Jones Bridge Road
Bethesda, MD 20814-4799
www.CSTsonline.org

