



אשכול גליל מזרחי



משרד הביטחון



משאבים



מידע והסברה בחירום ומשבר

חוברת לדוברות צח"י

בתנאים של משבר וחוסר ודאות, העברת מידע רלוונטי חשובה לחוסנם של פרטים וקהילות וליכולת שלהם להתמודד באופן מיטבי עם המשבר ולחזור לשגרה בצורה אפקטיבית ומהירה.



אחד הצרכים המרכזיים של אזרח בזמן חירום הינו מידע אמין. על סמך המידע בונה התושב את תמונת המצב האישית-משפחתית, וממנה נגזרות פעולות מעשיות אותן הוא נוקט כמו גם רמת החוסן וההתארגנות הנפשית.



את המידע חשוב לקבל מגורם מוסמך אשר יש לגביו אמון. הנחיות ממקור מוסמך מצמצמות חרושת שמועות, מחזקות את התחושה של התושבים כי יש מי שמנהל את האירוע וכי ניתן להסתמך על המידע שנשלח, ומתוך כך, לבצע הערכת מצב ולקבל החלטות מושכלות.



מידע ודוברות

לצוות דוברות שני תפקידים בשעת חירום:
מסירת מידע לציבור התושבים ודוברות חוץ
לאמצעי התקשורת.

הבסיס לניהול ושליטה על אירוע הוא:
העברת מידע וקשר רציף באופן הדדי בין
המועצה, היישוב והתושבים.

מסרים בחירום

- הנחיות מעשיות לציבור - עשה ואל תעשה.
- **מידע לציבור** – מה התרחש ומה צפוי לקרות.
- מסרי תמיכה ושליטה במצב.

למסרים יש חמישה יעדים עיקריים:

- הפצת אינפורמציה מצילת חיים
- העברת מידע שימושי הדרוש לציבור על שירותי סיוע ותמיכה
- חיזוק החוסן ברמת הפרט והקהילה
- חיזוק תחושת ביטחון בהנהגה אשר מנהלת את האירוע
- סיוע לאוכלוסייה בהבנת המציאות הכאוטית

מידע לציבור בחידום

נוהל אירוע תגובה ראשונית

1.

יצירת קשר לקבלת מידע והנחיות ראשוניות בהתאם לסוג האירוע מהגורמים הרלוונטיים: רבש"צ, מנהל הקהילה, מוקד/חמ"ל המועצה.

2.

ריכוז המידע המתקבל מכל הרמות, עיבודו והעברתו למקבלי החלטות.

3.

יצירת קשר עם דוברות המועצה לקבלת הנחיות ותיאום פעילות הדוברות.

נסחו את ההודעות לציבור בתשומת לב ובזהירות ובדקו כל הודעה לפני הפצתה.

הכירו מראש את אמצעי הפצת המידע לתושבים ביישוב - ס.מ.ס, אפליקציית חירום, קבוצת ווטסאפ, מייל וכד'.

המלצות
לפעולה



4.

העברת מידע מהימן ומדויק לציבור לסיוע בהבנת המצב:

- הוציאו הודעה קצרה, בהירה ופשוטה, עם הפרטים ההכרחיים בעיקר להצלת חיים ולהעברת המסר כי יש מי שמטפל באירועים.
- ההודעה תכלול: מידע על האירוע, הנחיות פעולה ברורות וקצרות, מספר טלפון של מוקד צח"י למשוב התושבים. סיימו את ההודעה באמירה כי תמשיכו לעדכן.

5.

פתיחת קו טלפון ייעודי למענה לפניות ציבור כדי למנוע עומס פניות מתושבים. פרסמו את מספר הטלפון והעבירו את הפניות לצח"י.

6.

הכנת דף מסרים של צח"י לציבור והפצתו בקרב חברי הצוות.

7.

הכנת תגובות לתקשורת בתיאום עם דוברות המועצה.

8.

מעקב אחר מידע והסברה בכלי תקשורת ארציים.

9.

הודעה על סיום האירוע ביישוב וחזרה לשגרה, בהוראת יו"ר צח"י ובתאום עם דוברות המועצה. הכנת תגובה לתקשורת על סיום האירוע והתנהלותו.

דוברות המועצה מוציאה גם היא הודעות לתושבים בעת חירום ולכן חשוב לתאם תפקידים מראש, כדי להימנע מעומס מידע או מהודעות סותרות.

מספרו את ההודעות שיוצאות בזמן אירוע והוסיפו בתחילת כל הודעה שעה ותאריך.

חתמו על ההודעה בשם דוברות צח"י והוסיפו מספר טלפון לדיווח מצד התושבים.

המנעו מהצפת מידע.

ניהול האירוע התקשורתי על ידי דוברות צח"י

הוציאו הודעה לתושבים להפנות את כלי התקשורת לדובר צח"י ולא לדבר בעצמם עם עיתונאים.

ליווי כלי התקשורת

קבלו את העיתונאים בשער היישוב ולוו אותם במהלך האירוע.

ריכוז כל כלי התקשורת במקום אחד

בהתאם לנסיבות, עדיף עם קרבה למרחב מוגן. הסבירו לעיתונאים מי איש הקשר שלהם באירוע ובקשו מהם לפעול בצורה מסודרת ומכובדת. פעולה זו מונעת שוטטות לא מבוקרת של העיתונאים במקום האירוע ומייצרת שליטה על ניהול תקשורתי של האירוע.

גיבוש מסרים והעברתם לכלי התקשורת

גבשו מסרים בהתאם לאירוע ובחרו את האדם שיתראיין וייצג את היישוב (בתיאום עם דוברות המועצה).

התנהלות מול כלי תקשורת בזמן אירוע

המלצות



מסר יש רק אחד

נסחו אותו באחריות ותאמו עם כל הגורמים הרלוונטיים את המסר המרכזי (הנהלת צח"י, דוברים נוספים, דוברות המועצה).

קהל יעד

גבשו והתאימו את המסר לקהל היעד – לתושבים, כלל הציבור, אל מקבלי ההחלטות.

חוסן

שדרו רוגע ושליטה בניהול המצב. העבירו מסר של קהילה חזקה שמתמודדת יחד.

שליטה במצב

הסבירו מי הכוחות שמטפלים באירוע, מה הפעולות שננקטות ומה נדרש מהתושבים. תנו להם את התחושה שיש מי שמנהל את האירוע וסייעו להם להרגיש בטוחים.

אמינות!

וודאו את הפרטים לפני פרסומם. הימנעו מלהקריב את הדיוק והאמינות למען המהירות. הקפידו לפרסם רק מידע שעבר לפחות בדיקה ראשונית. אם אינכם בטוחים במאה אחוזים צרפו הסתייגות שזהו המידע הידוע ברגעים אלה ומתי צפוי עדכון נוסף. מותר לומר "לא יודע" או "על תשובה זו איני יכול לענות".

להתכונן לראיון גם

הקדישו מספר דקות כדי להתעדכן בפרטים ולגבש מסר. מומלץ לרשום כמה נקודות מנחות.

בעת חירום

חשובים לא פחות מהמילים. שדרו רוגע ושיוקול דעת ואל תקראו מהכתב.

שפת הגוף וטון

הדיבור

מיקום הריאיון

השתדלו לבחור מקום שמשדר שליטה במצב ולא כאוס או לחץ.

מעביר גם הוא מסר

הדובר מייצג את

הקהילה

נסחו מסרים שיתאימו לרוחה של הקהילה.

הניעו לפעולה ולאחריות, שמירה על הנחיות ביטחון,

עירנות, דיווח וסיוע בעת הצורך.

איתור מרואיינים

קחו אחריות ובחרו מרואיינים רלוונטיים כדי שהעיתונאים יוכלו להשלים את התמונה. בחרו אנשים בעלי חוסן, רגועים, שמסוגלים להעביר את המסר בצורה אחראית.

יחס מכבד לתקשורת

התייחסו לעיתונאים בכבוד, הציעו להם לשתות. ניתן לפתוח חדר ובו שתייה חמה וקרה כדי לאפשר גם לעיתונאים להתרענן ולהתאושש. כאשר מסבירים להם פנים, הם מכבדים גם אתכם וגם את בקשתכם להתנהג בסבלנות ובאורך רוח.

תיווך בין התקשורת למשפחות

אם יש משפחות מסוימות שנמצאות במוקד העניין התקשורתי, כדאי לסייע להן להתנהל מול הכתבים. מומלץ למנות למשפחה "דובר פנימי" שיבצע את ההתקשרות עם כלי התקשורת בהנחיה שלכם ושל דובר המועצה.



"יום א' שעה 10:00 הודעה לתושבים 1
פצמ"ר נפל בשטח היישוב, התושבים מתבקשים להישאר במר-
חבים מוגנים. אין נפגעים ואין נזק. צח"י פתח מטה חירום ונמצא
בקשר עם המועצה. נמשיך לעדכן
דוברות צח"י".

*במקרה של נזק למבנה/רכוש – ניתן לציין בהודעה.

אידוע עם נפגעים

מידע על נפגעים הוא מידע רגיש במיוחד. אישור פרסום מידע במקרה של
אזרחים הרוגים, חס וחלילה, ניתן לאחר התייעצות עם המשטרה/מועצה
ובאישור המשפחה, לאחר מסירת ההודעה למשפחה המורחבת. במקרה של
חיילים - באישור דובר צה"ל.
במקרה של פצועים - יש ליידע את בני המשפחה ולבקש את הסכמתם לכרסום
מידע. בכל מקרה של נפגעים קיימו חשיבה פרטנית כיצד ליידע את היישוב
ומהם מעגלי הפגיעות שצריך להתייחס אליהם.
הוסיפו "הודעה נמסרה למשפחות הפצועים", כדי להרגיע חששות של תושבים.
אם עוד לא נמסרה הודעה למשפחה - המתינו עם הוצאת ההודעה.

"יום א' שעה 11:20 הודעה לתושבים 3.
בעקבות נפילה בשטח היישוב ישנם שני נפגעים, מטופלים בשטח על ידי כוחות
ההצלה והביטחון ויועברו להמשך טיפול בבית חולים. משפחות הנפגעים קבלו
את ההודעה ואנו נמצאים עימם בקשר לכל צורך. לאלו המרגישים צורך בעזרה -
אנו עומדים לרשותכם בכל עת. התושבים מתבקשים להישאר במרחבים מוגנים
עד להודעה אחרת.
אנו קהילה חזקה, בעלת חוסן ויכולת התמודדות עם המצב.
נמשיך לעדכן
דוברות צח"י".

דוגמאות להודעות נצודות

נפילת פצמ"ר ביישוב

דוגמאות מתרגיל להודעות פנימיות
לתושבים בעת אירוע מתגלגל של נפילת
פצמ"ר ביישוב.
הודעות אלה מתייחסות אך ורק לתרגיל
זה ומהוות דוגמה בלבד. בכל אירוע אמת
יותאמו המסרים להתרחשויות.

יום לימודים

במידה והאירוע מתרחש בעת יום לימודים המידע החשוב ביותר הוא ביטחון הילדים – וודאו במהירות לדוגמה כי הילדים בגן/פעוטון ביישוב ירדו למקלטים ושלחו הודעה קצרה עם מידע זה כדי למנוע לחץ מצד הורי הילדים.

"יום א' שעה 11:00 הודעה לתושבים 2.
ילדי גן "אלון" ירדו למקלטים ונמצאים במקום מוגן. הילדים מלווים על ידי הגננת, הסייעת ומתנדבים מהיישוב. אנא הישארו במרחבים המוגנים עד להודעה אחרת. להלן מספר טלפון של מוקד צח": 04-6969... לכל בקשה, שאלה או צורך בסייע מצד התושבים. נמשיך לעדכן.
דוברות צח"י".

בזמן הפוגה ובאישור הצבא אנו מתכוונים לשחרר את ילדי הגנים לבתים באופן מסודר, מבוקר ובטוח. הורים שאינם נמצאים ביישוב – אנא התקשרו למספר הבא כדי ליידע את הצח"י. אנו נמצאים בקשר עם המועצה לגבי הסעות תלמידי היסודי והעל יסודי לבתיהם. נעדכן בהתאם.
דוברות צח"י".

סיום אירוע

"יום א שעה 12:15 הודעה לתושבים 5
בהנחיית הצבא ניתן לצאת ממרחבים מוגנים. תושב הזקוק לסייע, עזרה פיזית או רגשית או יודע על שכן שזקוק לתמיכה – אנא פנה למספר הטלפון של צח"י
04-6969...אנו עומדים לרשותכם
דוברות צח"י".

סיכום אירוע: בסיכום אירוע מקבצים את כל הפרטים שניתן לפרסם. מעבירים מסר כי לכל אורך האירוע התקיים קשר רציף עם גורמי הצבא, הרפואה והמועצה. האירוע טופל במהירות האפשרית. צח"י ממשיך לעמוד לרשות התושבים בכל צורך שעולה.

דוגמאות להודעות נצורות

אירוע חשש לחדירה



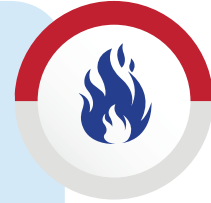
הודעה לתושבים
בעקבות חשש לחדירה ליישוב התושבים מתבקשים להיסגר
בבתים, לנעול דלתות וחלונות ולהתרחק מהחלונות עד להודעה
חדשה. כוחות הצבא וכיתת הכוננות
מבצעים כעת סריקות ביישוב.
במידה והבחנתם בדבר חשוד אנא פנו למוקד.... לכל שאלה או
בעיה ניתן לפנות לצוות צח"י במס'...
נמשיך לעדכן
דוברות צח"י

מזג אוויר קיצון



עקב מזג האוויר הסוער והרוחות החזקות ישנו חשש לקריסת
ענפים/מעצים ועצמים שעלולים להתנתק או ליפול מעוצמת הרוח.
אנא צמצמו עד כמה שאפשר נסיעה או הליכה מחוץ לבית
עד לרגיעה במזג האוויר. התרחקו מקווי מתח שנותקו ומעצים
שקרסו.
דווחו למוקד המועצה/ צח"י על כל מפגע מסכן חיים.
השמרו ושמרו על יקיריכם
דוברות צח"י

אידוע שריפה - פינוי תושבים



עקב שריפה ב..... תושבי שכונה/רחוב/הרחבה.... מתבקשים להתפנות עצמאית מבתיים ולהגיע אל נק. הריכוז
..... כוחות כיבוי אש פועלים בשטח לכיבוי השריפה.
לפני פינוי הבית - ודאו שכל בני הבית נמצאים אתכם.
קחו עמכם ציוד חיוני ומסמכים חשובים (ארנק, תז.) תרופות מצילות חיים אם יש, משקפיים וציוד לתינוקות, תיק
עם בגדים ל- 72 שעות. זכרו לקחת עמכם את חיות המחמד. רתמו אותם לרצועה כדי שלא יברחו או קחו אותם
במנשא מתאים.
סגרו את הדלת (אך לא לנעול אותה), סגרו את אספקת הגז לדירה.
אנו מחכים לכם בנקודת הריכוז ונדאג לצרכיכם עד לחזרה בטוחה לבית.
שימו לב אם לשכן/נה יש צורך בעזרה בפינוי.
דוברות צח"

רעידת אדמה



רעידת אדמה הורגשה באזור.....
לתשומת לבכם, הנחיות לתפקוד ברעידת אדמה: יש לפעול מייד ולעבור למקום בטוח בהתאם למקום שבו אנו שוהים.
במבנה: צאו מיד לשטח פתוח.
בחוץ: השארו בשטח פתוח והתרחקו ממבנים, מעצים, מכבלי חשמל ומפריטים שעלולים ליפול ולסכן אתכם.
ברכב: עצרו מיד בצד הדרך וחכו בתוך כלי הרכב עד שרעידת האדמה תיפסק - הרכב מגן עליכם. הימנעו מעצירה
מתחת לגשר, על מחלף, בקרבת מבנים או מתחת למדרון תלול מחשש לקריסתם.
גוננו על עצמכם באופן הבא: כרעו על הברכיים, היצמדו לקרקע והגנו על הראש באמצעות הידיים. אם אתם בכיסא
גלגלים - נעלו אותו והגנו על הראש.
אין להשתמש במעלית בזמן רעידת אדמה ולאחריה, אין לעמוד תחת משקוף ואין להיכנס למקלט תת קרקעי.
במידה והבחנתם במפגע - נא דווחו ל.....
דוברות צח"



מרכז חוסן גליל מזרחי

מרכז החוסן מכשיר, מקדם ומעצים את הרשויות והקהילה בהיערכות לחירום, מלווה ומטפל בזמן אירועי חירום אזרחיים וביטחוניים ומעניק סיוע מקצועי בהתמודדות בזמני משבר ובתהליכי השיקום.

המרכז מופעל על ידי עמותת משאבים, בעלת ניסיון רב שנים להתמודדות עם משברים בתחום פיתוח חוסן, הכנה, התערבות, טיפול ושיקום.

מרכז החוסן פועל בראיה אזורית ב-18 רשויות אשכול גליל מזרחי.



מרכז חוסן גליל מזרחי

בניין משאבים עליית הנוער 7 קריית שמונה | טל 04-7702647 | daliaa@icspc.org