

**קורס 290.2101: קשר ותקשורת במפגש הטיפולי
שנה ב' סמסטר ב' תשע"ג**

מרכזת הקורס: גבי קרול רביד
מרצים: גבי יעל אונגר-ארנוב, ד"ר הדס גולדבלט, פרופ' מיכל גרנות, ד"ר אפרת דגן, ד"ר אורית קסטל, גבי קרול רביד

מטרת הקורס
פיתוח מיומנויות קשר ותקשורת אפקטיביים עם מטופלים, בני משפחה וצוות רב מקצועי במסגרת אשפוז.

מטרות למידה סמסטר ב':

בסוף סמסטר ב' הסטודנט יהיה מסוגל:

1. לנהל מפגש סיעודי יעיל סביב מטלות שגרתיות במחלקה.
2. להתמודד באופן יעיל עם רגשות (שלו, של המטופל ובני משפחתו) העולים במפגש טיפולי.
3. לתאר את יחסי הגומלין שבין הסיפור האישי של המטופל, סיפור המחלה שלו והתגובות של הסטודנט כמטפל (כאיש מקצוע בראשית דרכו).
4. לבסס קשר מקצועי/טיפולי לאורך מהלך הטיפול עם מטופל.

מבנה

הקורס יתנהל בימי א' באוניברסיטה. הקורס מלווה את ההתנסות הקלינית שתקיים שתתחיל ב- 22.4 ותסתיים בסוף הסמסטר. 5 שיעורים יתקיימו לפני הכניסה לקליניקה.

תכנים

הקורס יעסוק במאפיינים הרגשיים, הקוגניטיביים וההתנהגותיים של המטפל, המטופל ובני משפחתו, והצוות הרב מקצועי:

1. זיהוי והתמודדות במצבים רגשיים, קוגניטיביים והתנהגותיים העולים באישפוז.
2. התמודדות במצבים שונים הבאים לידי ביטוי בזמן חולי – אינטימיות, קרבה וריחוק, חודרנות, מצבים רגשיים (כעס, בושה, חרדה, הכחשה וכדומה) ומצבים התנהגותיים (התנגדות, תוקפנות, הסתגרות וכדומה).
3. רפלקציה: על תהליכים בין ותוך-אישיים של הסטודנט העולים במפגש עם החולה/משפחה/צוות.
4. יחסי הגומלין בין הסיפור האישי, סיפור המחלה ותגובות הסטודנט כמטפל.
5. השפעת מצבים רגשיים שונים של מטופלים על קשר ותקשורת אפקטיביים.
6. מאפיינים ייחודיים של קשר ותקשורת יעילה עם קשישים ואנשים עם צרכים מיוחדים.
7. הגדרת מטרות של קשר ותקשורת במפגש בודד ולאורך משמרת.
8. יצירת קשר ותקשורת אפקטיביים בזמן מתן טיפול פיזי.

שיטות הוראה:

- ניתוח ודיון על נושאים העולים ממפגשים מהאשפוז באמצעות יומן רפלקטיבי (ראה תרגילי רפלקציה בנספח 3), תצפיות, ושיתוף בקבוצה על סיטואציות מהקליניקה.
- תרגול מיומנויות באמצעות משחקי תפקידים.
- דיון וניתוח סרטים וסיפורים.

שיטות הערכה :

1. השתתפות במשחקי תפקידים וסימולציות.
2. כתיבה רפלקטיבית ורפלקציה קבוצתית בכיתה (נספח 3).
3. צילום וניתוח סימולציה של מפגש טיפולי מאתגר מבחינת השימוש במיומנויות תקשורת עם מטופל (משימת סיום נספח 1 + 2).

תנאי מעבר בקורס :

הגשת 5 רפלקציות, השתתפות בתרגולים, בסימולציות, והגשת משימת סיום.
על הסטודנטים להשיג ציון "עובר" (שמשמעותו 60% ומעלה) בכל אחד ממרכיבי הציון
נוכחות חובה בכל השיעורים!

הערכה :

30% - מטלות בכיתה (תרגילים רפלקטיביים, השתתפות בסימולציות).
70% - עבודה על יצירת קשר במפגש הטיפולי, על בסיס הסימולציה המוסרטת (ר' נספח 2).

מקורות

- אברמי, ש. (2006). **אחרון מכתבו ילבין: השפעת התאבדות על בני המשפחה**. תל-אביב: הוצאת הקיבוץ המאוחד.
- גולדשטיין, ע. (2005). **רגש, מגע, קשר**. תל-אביב: מטר.
- יחזקאל, א. (1999). **לארוג את סיפור החיים: רה-ביוגרפיה של ניצולי שואה**. לוחמי הגיטאות: בית לוחמי הגיטאות.
- יחזקאל, א. (2005). **לי זה קרה: התמודדות עם סרטן השד**. תל-אביב: הוצאת הקיבוץ המאוחד.
- לזרוס, ר. ולזרוס, ב. (2001). **רגש והגיון**. חיפה: אוניברסיטת חיפה, זמורה-ביתן.
- ליבליך, ע. זילבר, ת. ותובל-משית, ר. (1995). **מחפשים ומוצאים: הכללה והבחנה בסיפורי-חיים. פסיכולוגיה, ה', 84-95**.
- מעוז, ב., רבין, ס., כץ, ח. ומטלון, א. (2004). **החולה, הרופא ומה שביניהם: הגישה הבינאישית ברפואה**. תל-אביב: הוצאת רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
- נבון, ש., פייגין, ר. ודרורי, מ. (2001). **סלילת דרך: התמודדות משפחתית עם מחלה ונכות**. תל אביב: הוצאת רמות.
- רוזנהיים, א. ויוכטמן, ק. (2005). **שיח מטופלים**. מושב בן-שמך: מודן.
- Arnold, E & Underman Boggs, K. (2007). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses*. Saunders: St. louis, Missouri, Chapter 19
- Blazer-Riley, J. (2008). *Communication in nursing*. St. Louis, MI: Mosby.
פרק 15-הומור
- Manos, P.J., & Braun, J. (2006). *Care of the difficult patient*. London, England: Routledge.
- McKeown, J., Clarke, A., & Repper, J. (2006). Life story work in health and social care: systematic literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 55, 237-247.
- Montbriand, J. M. (2004). Seniors' life histories and perceptions of illness. *Western Journal of Nursing Research*, 26, 242-260.
- Peternelj-Taylor, C., & Yonge, O. (2003). Exploring boundaries in the nurse-client relationship: professional roles and responsibilities. *Perspectives in Psychiatric Care*, 39(2), 55-73.
גבולות
- Scott Stilles, A. (2004). Personal versus relational boundaries: Concept clarification and therapeutic interventions. *Journal of Theory Construction & Testing*, 8, 72-80.
גבולות
- Sakalys, J.A. (2003). Restoring the patient's voice: The therapeutics of illness narratives. *Journal of Holistic Nursing*, 21(3), 228-241.

Van Servellen, G. (1997). *Communication with patients with chronic and/or life-threatening illness* Gaithersburg, MD: Aspen Publishers. **Chapter 13:** Communication skills for the health care professional: Concepts and techniques (pp. 210-227).

Van Servellen, G. (1997). *Communication skills for the health care professional: Concepts and techniques*. Gaithersburg, MD: Aspen Publishers. **Chapter 14:** Communicating effectively with patients displaying significant negative or resistive coping responses (pp. 229-259).

Williams, C.L. (2008). *Therapeutic interaction in nursing* (Sec. ed.), Jones and Bartlett; Sudbury, Massachusetts, Chapter 8.

נספח מספר 1

עבודה רפלקטיבית עם קישור לספרות תרגיל אמצע סמסטר ב'

עבודה זו תהווה גם בסיס לעבודה הסופית.

1. בחר 2 מטופלים או בני משפחתם, שאצלם זיהית מצב רגשי או מצב מאתגר אחר לטיפול (תסכול, פחד, עצב, כעס, שמחה, בושה וכד').
 - א. תאר מהו הסיפור הרפואי שלהם.
 - ב. תאר את הסיפור האישי שלהם.
 - ג. תאר את המצב הרגשי ואיך הוא בא לידי ביטוי (באופן מילולי ולא מילולי, מול מי, מתי)
 - ד. תאר בפירוט את המפגשים שלך עם אותו המטופל לאורך המשמרת. יש לכלול את תיאור השיחה ביניכם, כמו שאלות ותשובות, תגובות מילוליות בלתי מילוליות, וההקשר שלהם לפעילות שביצעת איתו.
 - ה. תאר מה הייתה ההשפעה של מצבו הרגשי של המטופל על מחשבותיך, רגשותיך, תחושותיך הגופניות, ותגובותיך מולו.
2. דון באמצעות מאמר אחד מכתב-עת בר שיפוט, במצב הרגשי שעלה.

נספח מספר 2

עבודת סיכום סמסטר ב' סימולציה מוסרטת על מפגש טיפולי מאתגר

עבודה זו תתחלק לשלושה חלקים:

הגש את החלק הראשון של העבודה בכתב, את החלק השני על דיסק ואת החלק השלישי בכתב.

חלק ראשון:

- בחר אחד משני המקרים שתיארת בתרגיל אמצע סמסטר. מטופל זה יהווה בסיס לסימולציה שבה אתה תהיה בנעלי המטופל הזה ובן זוגך יהיה הסטודנט המטפל.
- לקראת סימולציה זו עליך להגיש לבן זוגך בכתב (וכן למרצה) את התיאור של המטופל, הכולל:
- א. רקע אישי - השכלה, ניסיון חיים, מה הוא אוהב או לא אוהב, מערכות יחסים, מאפייני אופי, מראה חיצוני,
 - ב. רקע רפואי -
 - ג. אינטראקציה אחת שאותה תרצה לישחקי בסימולציה, אשר תכלול:
מהו ה setting, באיזה מקום מתרחשת הסיטואציה, מה יש בו ומי נמצא בו
מה מצבו הרגשי והבעיה המרכזית של המטופל.
בנה תסריט של המפגש לצורך סימולציה – מה אומר המטופל, מה עושה.

חלק שני:

חלק זה הוא סימולציה של טיפול במטופל. סימולציה זו עליך יהיה להסריט ולהגיש למרצה. המרצה יבדוק את האופן שבו טיפלת במטופל.

שלבי התרגיל והעבודה:

- א. **קבל** מבן זוגך את תיאור המטופל שלו כפי שהוא כתב בחלק הראשון של העבודה.
- ב. **התכונן** לתפקידך כמטפל במטופל זה על בסיס השאלות הבאות (אשר פותחו ע"י סטניסלבסקי):
 1. הבהר מי אתה כמטפל בסיטואציה זו – מה מאפיין אותך, מה תפקידך, איך הגעת לטיפול, מה חשבת, מה הרגשת, מה חשת גופנית.
 2. מהי הבעיה שעליך לטפל בה.
 3. מה מטרת הטיפול באינטראקציה (שים לב שלא מדובר בטיפול הפיזי).
 4. כיצד תשיגי/ את המטרה, איך תפעלי.
 5. איזה מכשול עומד בדרכך כדי להשיג טיפול אפקטיבי, מה חוסם אותך.ייתכן שיהיה לך קשה להסריט את עצמך לבד, במצב כזה בקש מאדם שלישי שיצלם את הסימולציה.
- ג. **קבע** את מועד הסימולציה עם בן זוגך והכני/ את הציוד הדרוש להבניית הסימולציה מבחינה פיזית ואמצעי צילום.
- ד. **התחל** בסימולציה וצלם את עצמך. הצילום יתמקד בך כמטפל.

חלק שלישי:

חלק זה יכול להיות ניתוח של החלק השני בעבודה.

הניתוח יתבסס על הסרט שצילמת.

1. דון באיזה מידה פעלת נכון לפי דעתך ומה היית עושה אחרת.
 - א. התחברות ראשונית ויצירת אמון
 - ב. הבהרת מטרות ותיאום ציפיות
 - ג. איסוף מידע
 - ד. הדרכה מותאמת למטופל, מתן הסבר כתשובות לשאלות
 - ה. גיוס לשיתוף פעולה
 - ו. שיתוף בקבלת החלטות
 - ז. שמירה על כבוד, הקשבה אמפטית
 - ח. שמירת גבולות
 - ט. סיום מפגש.

2. בחר נושא שעלה בניתוח הסימולציה והרחב עליו באמצעות מאמר אחד מכתב-עת בר שיפוט

נספח מספר 3 - דוגמאות לכתיבת תרגילים רפלקטיביים

תרגיל רפלקטיבי 1 - יצירת קשר טיפולי קצר מועד

בחר 3 מטופלים שזקוקים לאומדנים (מדידת סימנים חיוניים, אומדן פצע, נשימה וכד'), וערוך את האומדנים. במהלך מפגש קצר זה נסה ליצור קשר עם המטופלים.

תאר באופן מפורט מה קרה בכל מפגש – סביבת המפגש, ההקשר שלו, מטרתו, מה נאמר בו ואיך נאמר, אילו תגובות לא מילוליות הופיעו, מה נעשה בו, מי נכח בו, אילו מחשבות, רגשות ותחושות גופניות עלו בדך במהלכו).

השאלות הרפלקטיביות הבאות נועדו לעזור לך להעמיק ולפתח את הבנותיך ממפגשים אלו:

1. כמה זמן ארך כל מפגש? כמה זמן הוקדש למדידה עצמה וכמה זמן הוקדש ליצירת הקשר?
2. באיזו דרך ניסית ליצור קשר עם המטופלים? (מילולי, לא מילולי, ישיר או דרך בן משפחה, סביב תוכן מסויים...)
3. אל מי היה לך קל יותר להתקרב, ליצור קשר? במה זה קשור, לדעתך?
4. מה למדת על המטופלים במפגש, מעבר לערכי האומדנים שערכת? מה חשיבותם של פרטים אלו לטיפול בחולה?
5. איזו משמעות יש לקירבה זו בעיניך? איזה משמעות בעיני המטופל?
6. מה תרם המפגש לקשר הטיפולי?
7. מה למדת על עצמך?

תרגיל רפלקטיבי 2 – יצירת קשר עם מטופל שמעלה בדך רגשות

א. היזכר במפגש שלך עם חולה ו/או משפחתו, שעורר בדך רגשות (מטופל מתנגד, מנדנד, דרשן, אגרסיבי, כועס, שתקן ומכונס בעצמו, בדחן, ועוד).

ב. תאר באופן מפורט מה קרה במפגש – סביבת המפגש, ההקשר שלו, מטרתו, מה נאמר בו ואיך נאמר, אילו תגובות לא מילוליות הופיעו, מה נעשה בו, מי נכח בו).

השאלות הרפלקטיביות הבאות נועדו לעזור לך להעמיק ולפתח את הבנותיך מהמפגש אליו בחרת להתייחס:

1. אילו רגשות התעוררו בדך במפגש עם המטופל/בן משפחה?
2. אילו מחשבות עלו בראשך במהלך המפגש?
3. איזה השערות עלו בדך לגבי סיבת התנהגותו?
4. איזו השפעה היתה למחשבות ולרגשות אלו על תגובותיך מול המטופל/בן משפחה?
5. אילו תגובות שלך גרמו להתקרבות, ליצירת אמון ביניכם?
6. עד כמה הצלחת להתקרב אליו, ליצור קשר של אמון? לברר את השערותיך? מה עזר ומה הפריע?
7. באילו מיומנויות השתמשת? איזו היתה הכי יעילה במצב זה?
8. איזה מיומנות היית רוצה לחזק?
9. מה למדת על עצמך בעת המפגש?