

**קורס מס': 290.2036, שנה"ל תשע"ג 2013/2014 סמסטר א'
קשר ותקשורת במפגש הטיפולי
שנה ב', סמסטר א'**

מרכזת הקורס: גבי קרול רביד
מרצות: גבי יעל אונגר-ארנוב, ד"ר הדס גולדבלט, פרופ' מיכל גרנות, ד"ר אפרת דגן, גבי מיכל שפירא, גבי קרול רביד
שעות קבלה והתקשרות עם המרצות: המרצות ימסרו לסטודנטים, כל אחת בכתתה, פרטים על אודות שעות קבלה ופרטי התקשרות עמן.

רקע
קורס זה מהווה חלק ממקבץ קורסים של מיומנויות בין-אישיות לכל אורך שנות לימודי הסייעוד. שנה א' – קורס מבוא למיומנויות בינאישיות. שנה ב' – קשר ותקשורת במפגש הטיפולי במצבים יומיומיים ושגרתיים במהלך אשפוז. שנה ג' – קשר ותקשורת במפגש הטיפולי במצבים מורכבים. שנה ד' – קשר ותקשורת במפגש הטיפולי ועם צוות רב-מקצועי, לקראת גיבוש זהות מקצועית.

מטרת הקורס
פיתוח מיומנויות יעילות של קשר ותקשורת במצבים יומיומיים ושגרתיים במהלך אשפוז, עם מטופלים ובני משפחתם. הקורס ידגיש יישום מיומנויות, תוך הדגמת יכולות רפלקטיביות ולמידה מהתנסות.

מטרות למידה
בסוף סמסטר א' הסטודנט¹ יהיה מסוגל:

- לנהל ראיון שבסופו יכיר את עולמו של האחר - צמתים ואירועי חיים משמעותיים, רקע משפחתי, תרבותי וחברתי, מקורות תמיכה, וכן תפיסות, עמדות והתנהגויות בריאות.
- ליצור קשר ראשוני המבוסס על כבוד, אמון, פתיחות, אמפטיה וקבלת האחר.
- לפתח יכולת רפלקטיבית: לתאר מחשבות, רגשות והתנהגויות, ולזהות קשיים-חסמים וחוזקות, המתרחשים אצל הסטודנט בהקשר של מפגשים בין אישיים.

תכנים
בסמסטר א' נעסוק בתחומים הבאים:

- תקשורת בין-אישית והיבטיה המילוליים, הלא מילוליים והרגשיים (לדוגמא: כעס, סלידה, דחיה, פחד, בוש, אשמה, חוסר אונים, חמלה, הזדהות, רחמים).
- שוני תרבותי והשפעתו על תקשורת בין-אישית (לדוגמא: שוני לאומי, דתי, מגדרי, אתני, גילי).
- טכניקות ראיון – הצטרפות (joining), בניית חוזה לראיון, דיבוב, הקשבה אקטיבית ושתיקה, העלאת השערות ובדיקתן, סיום הראיון.
- מודעות עצמית ורפלקציה - זיהוי והבנה של מחשבות, רגשות והתנהגויות בי ובזולת.
- התקשרות – יצירת אמון, קבלה, כבוד, חוסר שיפוטיות, הכלה, תמיכה, חשיפה עצמית.
- מתן וקבלה של משוב.

שיטות ההוראה

- תרגול מיומנויות בזוגות ובמליאה.
- משחקי תפקידים.
- ניתוח ודיון בראיונות שנערכו בכיתה או בראיונות מצולמים (שנערכו בתוך או מחוץ לכיתה).
- ניתוח ודיון בסרטים ובסיפורים שיובאו לכתה.

¹ המיננו "סטודנט" מתייחס לגברים ולנשים כאחד

- 2 -

הערכה

- **נוכחות חובה בכל השיעורים!**
- השתתפות בראיונות בכיתה, במשחקי תפקידים.
- הדגמת התקדמות ביכולת הרפלקטיבית דרך כתיבת הרפלקציות ודו"חות הקריאה שיוגשו (ארבע במהלך הסמסטר). ראה נספח מס' 1.
- **משימת סיום:** הגשת ראיון מצולם המוערך על פי מחוון, ניתוח הראיון (תוכן ותהליך), תוך קישור לספרות הרלוונטית מתוך רשימת הקריאה, וכתיבת רפלקציה שתוערך על-פי המחוון (ראה נספח מספר 2).
- עמידה בכל משימות ההערכה תקנה לסטודנט **ציון עובר** ותאפשר מעבר לקורס ההמשך בסמסטר ב'.

רשימת מקורות לקריאה

הערות

- א. פריטים המסומנים בכוכבית הם קריאת חובה בקורס.
ב. ליד כל פריט מצוין תחום התוכן הרלוונטי לקורס שבו פריט זה עוסק.

*בנבנישתי, ר. (1984). **האזנה ודיבוב בראיון**. ירושלים: פרסומי בתי הספר לעבודה סוציאלית בישראל, הוצאת אקדמון. עמ' 50-77.
מיומנויות ראיון.

בנימין, א. (1994). **הראיון המסייע**. תל-אביב: ספרית הפועלים, הקיבוץ הארצי.
מיומנויות ראיון.

מעוז, ב., רבין, ס., כץ, ח. ומטלון, א. (2004). **החולה, הרופא ומה שביניהם: הגישה הבינאישית ברפואה**. תל-אביב: הוצאת רמות – אוניברסיטת תל-אביב.
פרק ה' – אינטימיות וגבולות.
פרק ז' – "הסיפור" של החולה.
פרק יד' – שימוש בנרטיב (סיפור) ברפואה

מרגלית, א. ועשת, י. (1997). **האדם שברופא, הרופא שבאדם**. תל-אביב: יוזמות הייליגר.
פרק 3 – הצטרפות Joining: יצירת קשר טוב (Rapport) עם המטופל מתחילת המפגש. עמ' 64-86.

רוזנהיים, ר. (1990). **אדם נפגש עם עצמו**. ירושלים: שוקן.
***חווה טיפולי- עמ' 44-48**
***כבוד ואמון – עמ' 94-102**
***אמפטיה – עמ' 90-94**

*שנלר, ר. (1984). אמפתיה ותקשורת במפגש הבין-תרבותי. **חברה ורווחה**, ה'(4), 299-316.

שצמן, ח. (1994). **לגעת בכך**. תל-אביב: יוזמות הייליגר.
תקשורת בין אחות לחולה.

*Blazer-Riley, J. (2008). *Communication in nursing*. St. Louis, MI: Mosby.

פרק 1 - תקשורת אחראית, אסרטיבית ואיכפתית בסייעוד

***פרק 8 – כבוד**

***פרק 19 – משוב**

- 3 -

- Crawley, L. M., Marshall, P. A., Lo, B., & Koenig, B. (2002). Strategies for culturally effective end-of-life care. *Annals of Internal Medicine*, 136, 637-679.
שוני תרבותי
- Daudelin, W. M. (1995). Learning from experience through reflection. *Organizational Dynamic*, 24, 36-48.
רפלקציה
- Douglas, I. (2002). Reflective practice. In R. Hogston, & , M. P. Simpson (Eds.), *Foundation of nursing practice* (2nd ed.) (pp. 393-426). New-York, NY: Palgrave Macmillan.
רפלקציה
- Freshwater, D. (2003). *Counselling skills for nurses, midwives and health visitors*. Maidengead, England; Philadelphia, PA: Open University Press.
פרק 3 – בניית יחסים
פרק 4 – אחזקת היחסים
פרק 5 – סיוע לשינוי
- Lynn-McHale, D., & Dearick, J. A. (2000). Trust between family and health care provider. *Journal of Family Nursing*, 6(3), 210-230.
אמון בין משפחות למטפלים
- Mechanic, D., & Meyer, S. (2000). Concepts of trust among patients with serious illness. *Social Science & Medicine*, 51, 657-668.
אמון בין מטפל למטופל
- O'Kelly, G. (1998). Countertransference in the nurse-patient relationship: A review of the literature. *Journal of Advanced Nursing*, 28(2), 391-397.
העברה נגדית ביחסי אחות-חולה
- Pierson, W. (1998). Reflection and nursing education. *Journal of Advanced Nursing*, 27, 165-170.
רפלקציה
- Taylor, C. (2003). Narrating practice: Reflective accounts and the textual construction of reality. *Journal of Advanced Nursing*, 42, 244-251.
רפלקציה
- Thompson, T. L., Dorsey, A. M., Miller, K. I., & Parrott, R. (2003). *Handbook of health communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
תקשורת בהיבטים של בריאות

- 4 -

Tucker, C. M., Herman, K. C., Pedersen, T. R., Higley, B., Montrichard, M., & Ivery, P. (2003). Cultural sensitivity in physician-patient relationships. *Medical Care*, 41, 859-870.

שוני תרבותי

*Van Servellen, G. (1997). *Communication skills for the health care professional: Concepts and techniques*. Gaithersburg, MD: Aspen Publishers.

פרק 2 – טבעו של הקשר הטיפולי

*פרק 3 – שוני תרבותי

*פרק 5 – אמון

*פרק 7 – שתיקות והפסקות

*פרק 8 – חשיפה עצמית

*פרק 10 – שיקופים ופירושים

נספח מס' 1 – דו"ח קריאה

דוח קריאה מתבסס על הפריטים המהווים קריאת חובה בקורס (כמו כבוד ואמון, אמפטיה, שיקופים ופירושים, שוני תרבותי, משוב). הדו"ח מכיל את הרעיונות המרכזיים, התובנות שעולות במאמר/בפרק הנקרא, וכן את הביטוי שלהם או המשמעות שלהם בחיים האישיים. לכל דו"ח יתן המנחה מחוון ספציפי. היקף דו"ח קריאה עד עמוד אחד, ברווח של שורה וחצי.

נספח מס' 2

הנחיות להכנת תרגיל הסיום סמסטר א'

הכנה לראיון

1. בחר/י מרואיין שהיכרות שלך איתו היא שטחית או שאינך מכיר/ה אותו כלל. כדאי לבחור מרואיין מבוגר בגילו עם מחלה כרונית.
2. קבע/י עם המרואיין מועד ומקום לראיון לאחר שקיבלת הסכמה לראיון ולצילום (הצילום הוא של המראיין בלבד ולא של המרואיין). ההקלטה היא של כל הראיון – מראיין ומרואיין).
3. הכן/י אמצעי לצילום לצורך תיעוד הראיון (מצלמה, רשמקול או טלפון חכם).
4. תכנן/י את מבנה הראיון (פתיחת הראיון, חוזה, גוף הראיון, וסיום).
5. תכנן/י את תחומי התוכן עליהם תרצה/י לראיין (כדאי לכתוב לעצמך מראש).
6. הכן/י מספר שאלות לדוגמא ורשום אותן.

ביצוע הראיון

כוון/י את המצלמה אליך ובדוק/י שהציווד עובד.

הכנות לתרגיל

1. צפה/י בראיון שצילמת יותר מפעם אחת.
2. סמן/י שלושה קטעים משמעותיים בראיון, באורך של כשתי דקות, שאליהם ברצונך להתייחס בהמשך.
3. סמן/י אילו קטעים בחרת (לדוגמה: מ-2.34 דקות ועד 4.30 דקות בהקלטה), כדי שהמנחה תוכל לאתר קטעים אלו ולצפות בהם.

הנחיות לכתיבת התרגיל

1. תארי את דמות המרואיינת.
2. סכם/י את התכנים המרכזיים שעלו בראיון (עד שלושה).
3. נמקי מדוע בחרת בקטעים המשמעותיים שסימנת.
4. תארי מחשבות, רגשות ותחושות גופניות שעלו במהלך הראיון כולו, והשפעתם על הקטעים המשמעותיים שבחרת מתוך הראיון.
5. תארי נקודות מאתגרות/קריטיות שהשפיעו על מהלך הראיון.
6. נתחי את הקטעים שבחרת מבחינת:
 - סוג השאלות והתגובות שלך, ואופן הדיבוב שלך (קצב דיבור, טון דיבור, רצף וכד').
 - אופן ההקשבה שלך (כניסה לדברי המרואיינת, הפסקות, שתיקות, שפת גוף).
 - רצף הראיון והאווירה שנוצרה ביניכם במהלכו (לדוגמא: מתן כבוד, יצירת אמון, אמפטיה).
 - השפעת המחשבות, הרגשות והתחושות הגופניות שלך על התנהגותך ותגובותיך. הבהרי את מידת התאמתן של תגובותיך למרואיינת ולסיטואציה.
 - ציני/י אילו מיומנויות בין-אישיות ומיומנויות ראיון באו לידי ביטוי במהלך המפגש, ואילו תרצה/י לשפר ו/או לרכוש בהמשך הקורס.
 - אילו ניתנה לך ההזדמנות לערוך שוב את הראיון- מה היית עושה אחרת, ולמה?
 - קשרי את הבנותיך לספרות התיאורטית ביחס לשני תחומים שעלו אצלך בניתוח הראיון. יש להשתמש בשלושה פריטים לפחות מהספרות (פריט אחד בחיפוש עצמי והשאר מרשימת הספרות של הקורס).

הנחיות עריכה

- אורך התרגיל: 6 עמודים לכל היותר.
- התרגיל יוגש מודפס ברווח כפול בין השורות; גופנים בגודל 12: David או Arial בכתב מודגש, גופנים גודל 12-14.
- המקורות בגוף העבודה וברשימת המקורות יאוזכרו לפי כללי האזכור של APA מהדורה שישית (2010).
- **צנעת הפרט**: לא מפרטים שמות ופרטים אישיים של המרואיינת (כמו מקום עבודה ומגורים).

7. יש להגיש את התרגיל למנחה בדוא"ל ואת הראיון יש להגיש צרוב על דיסק. מועד ההגשה יתואם עם המנחה.

בהצלחה!!!