

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

**מרכזת הקורס:** גב' קרול רביד

**מרצים:** גב' יעל אונגר-ארנוב, ד"ר הדס גולדבלט, ד"ר אפרת דגן, מר ג'ודת עיד, גב' קרול רביד, גב' מיכל שפירא

**מטרת הקורס**

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

**מטרות הלמידה בסמסטר ב'**

**בסוף סמסטר ב' הסטודנטים יהיו מסוגלים:**

1. לנהל מפגש סיעודי יעיל סביב מטלות שגרתיות במחלקה.
2. להתמודד באופן יעיל עם רגשות (של המטופל ובני משפחתו, ושלם עצמם) העולים במפגש טיפולי.
3. לתאר את יחסי הגומלין שבין הסיפור האישי של המטופל, סיפור המחלה שלו והתגובות של הסטודנט/ית כמטפל/ת (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 שתתחיל ב- 24.3 ותסתיים בסוף הסמסטר. שלושה 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 באשפוז.
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/ית העולים במפגש עם החולה/משפחה/צוות.
4. יחסי הגומלין בין הסיפור האישי, סיפור המחלה ותגובות הסטודנט/ית כמטפל/ת.
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 (ראו 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: יתכנו שינויים מסוימים בהנחיות למשימת הסיום).

### 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:

25% - התפתחות מקצועית בין-אישית (רפלקציה, השתתפות בכיתה)  
30% עבודת אמצע סמסטר  
45% עבודה מסכמת

### מקורות

- 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 הקבוץ המאוחד.
- לזרוס, ר. ולזרוס, ב. (2001). רגש והגיון. חיפה: אוניברסיטת חיפה, זמורה-ביתן.
- ליבליד, ע. זילבר, ת. ותובל-משיח, 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.
- קובלר-רוס, א. (2002). המוות חשוב לחיים. ירושלים: כתר.
- רוזנהיים, א. ויוכטמן, ק. (2005). שיח מטופלים. מושב בן-שמון: מודן.

Arnold, E., & Underman Boggs, K. (2007). *Interpersonal relationships: Professional communication skills for nurses*. St. Louis, MO: Saunders. **Chapter 19**

Blazer-Riley, J. (2008). *Communication in nursing*. St. Louis, MO: Mosby.  
פרק 15-הומוור

- Manos, P.J., & Braun, J. (2006). *Care of the difficult patient*. London, England: Routledge.
- 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* (2nd ed.). Sudbury, MA: Jones and Bartlett. **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, והקשר 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.  
**היקף העבודה עד 5 עמודים.**

## נספח מספר 2

### סימולציה מוסרטת על מפגש טיפולי מאתגר עבודת סיכום סמסטר ב'

#### תהליך הכנת העבודה:

- בעבודה זו, את/ה מתבקש/ת לשחק בסימולציה את אחד המטופלים שבו טיפלת בקליניקה.
- סטודנט/ית אחר/ת יטפל/תטפל בך (כלומר ב"מטופל"). בהתאם, את/ה תטפלי/י בסטודנט/ית האחר/ת.
- כך לכל סטודנט/ית תהיה אפשרות להיות בסימולציה אחת ב'נעלי' המטופל שלו/ה ובסימולציה שניה - להתמודד במפגש עם "חולה" שאינו מוכר מראש.

עבודה זו תתחלק לשלושה חלקים:

החלק הראשון של העבודה יוגש בכתב; החלק השני יוגש על-גבי תקליטור (דיסק), והחלק השלישי – יוגש בכתב.

#### חלק ראשון

- בחרי/י אחד משני המקרים שתיארת בתרגיל אמצע סמסטר. מטופל זה יהיה בסיס לסימולציה שבה את/ה תהיה/י בינעלי המטופל הזה ובן זוגך יהיה/תהיה הסטודנט/ית המטפלת.
- לקראת סימולציה זו עליך להגיש לבן זוגך בכתב (וכן למרצה) את תיאור המטופל. תיאור זה יכלול:

### עבודת סיכום סמסטר ב' (המשך)

- א. רקע אישי - השכלה, ניסיון חיים, מה המטופל אוהב או לא אוהב, מערכות יחסים, מאפייני אופי, מראה חיצוני
  - ב. רקע רפואי – יש לציין את שמות המחלות והמגבלות הרפואיות הכרוכות בהן, אולם לא לפרט תרופות ומינונים תרופתיים שהמטופל מקבל.
  - ג. אינטראקציה אחת שאותה תרצה ל'שחק' בסימולציה, אשר תכלול:
    1. תיאור ה- setting, באיזה מקום מתרחשת הסיטואציה, מה יש בו ומי נמצא בו.
    2. תיאור הבעיה המרכזית של המטופל ומצבו הרגשי.
- בנה תסריט של המפגש לצורך סימולציה – מה אומר המטופל? מה הוא עושה?

### חלק שני

- חלק זה הוא סימולציה של טיפול במטופל. עליך יהיה להסריט סימולציה זו ולהגישה למרצה. תפקיד המרצה לבדוק את האופן שבו טיפלת במטופל בהיבט של מיומנות תקשורת בין-אישית. שלבי התרגיל והעבודה:
- א. קבלי מבן זוגך את תיאור המטופל שלו/ה כפי שנכתב בחלק הראשון של העבודה.
  - ב. התכונן/י לתפקידך כמטפלת/ת במטופל זה על בסיס השאלות הבאות (ההנחיות נכתבו על-פי שאלות שפיתח סטניסלבסקי):
    1. הבהרי מי את/ה כמטפלת 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
    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, בקשי מאדם שלישי שיצלם את הסימולציה.
  - ג. קבעי את מועד הסימולציה עם בן זוגך והכני את הציווד הדרוש להבניית הסימולציה מבחינה פיזית ואמצעי צילום.
  - ד. התחלי בסימולציה וצלם את עצמך. הצילום יתמקד בך כמטפל.

### חלק שלישי

- חלק זה יכלול ניתוח של החלק השני בעבודה. הניתוח יתבסס על הסרט שצילמת.

### עבודת סיכום סמסטר ב' (המשך)

1. דו'י באיזה מידה פעלת נכון לפי דעתך ומה היית עושה אחרת בהיבטים הבאים:

- 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/י נושא שעלה בניתוח הסימולציה והרחבי עליו באמצעות מאמר אחד מכתב-עת בר שיפוט.

### נספח מספר 3 - דוגמאות לכתיבת תרגילים רפלקטיביים

#### תרגיל רפלקטיבי 1 - יצירת קשר טיפולי קצר מועד

בחר/י 3 מטופלים שזקוקים לאומדנים (מדידת סימנים חיוניים, אומדן פצע, נשימה וכד'), וערוך/י את האומדנים. במהלך מפגש קצר זה נסה/י 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 בך במהלכו).

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

1. באיזו דרך ניסית ליצור קשר עם המטופלים? (מילולי, לא מילולי, ישיר או דרך בן משפחה, סביב תוכן מסוים...)
2. אל מי היה לך קל יותר להתקרב, ליצור קשר? במה זה קשור, לדעתך?
3. מה למדת על המטופלים במפגש, מעבר לערכי האומדנים שערכת? מה חשיבותם של פרטים אלו לטיפול בחולה?
4. איזו משמעות יש לקירבה זו בעיניך?
5. מה תרם המפגש לקשר הטיפולי?
6. מה למדת על עצמך?

### תרגיל רפלקטיבי 2 – יצירת קשר עם מטופל שעורר בך רגשות

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

ב. תארי 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 בך במפגש עם המטופל/בן משפחה?
2. אילו מחשבות עלו בראשך במהלך המפגש?
3. אילו השערות עלו אצלך 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?