

קורס מס': 290.2036, שנה"ל תשע"ה 2014/2015 סמסטר א'  
קשר ותקשורת במפגש הטיפול  
שנה ב', סמסטר א'

**מרכזת הקורס:** גב' קרול רביד  
**מרצות:** ד"ר הדס גולדבלט, פרופ' מיכל גרנות, ד"ר אפרת דגן, גב' מיכל שפירא, גב' 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 הסיעוד. שנה א' – קורס מבוא למיומנויות בינאישיות.  
שנה ב' – קשר ותקשורת במפגש הטיפול במצבים יומיומיים ושגרתיים במהלך אשפוז.  
שנה ג' – קשר ותקשורת במפגש הטיפול במצבים מורכבים.  
שנה ד' – קשר ותקשורת במפגש הטיפול 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' הסטודנט<sup>1</sup> 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, בושה, 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 לכיתה.

<sup>1</sup> המינוח "סטודנט" מתייחס לגברים ולנשים כאחד

- 2 -

#### הערכה

- **נואחות 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 המחווון (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.

\*בנבנישת, 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.

נוימן, מ. (2010). **היבטים נפשיים של מחלה ונכות**. בתוך א. אליצור, וח. מוניץ (עורכים), **פרקים נבחרים בפסיכיאטריה** (עמ' 405-415). תל אביב: פפירוס.

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 בך**. תל-אביב: יוזמות הייליגר.  
**תקשורת בין אחות לחולה**.



- 3 -

\*Blazer-Riley, J. (2008). *Communication in nursing*. St. Louis, MI: Mosby.  
פרק 1 - תקשורת אחראית, אסרטיבית ואיכפתית בסייעוד  
\*פרק 8 - כבוד  
\*פרק 19 - משוב

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

\*Galanti, G.A. (2008). *Caring for patients from different cultures*. (4<sup>th</sup> ed). Philadelphia, PA: University of Pennsylvania Press.  
\*Basic concepts – p. 1-6  
\*Values, worldviews – p. 13-16  
שוני תרבותי

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

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



- 4 -

Thompson, T. L., Dorsey, A. M., Miller, K. I., & Parrott, R. (2003). *Handbook of health communication*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.

תקשורת בהיבטים של בריאות

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 הטיפול

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 עם מחלה כרונית.
2. קבע/י עם המרואיין מועד ומקום לראיון לאחר שקיבלת הסכמה לראיון ולצילום (הצילום הוא של המרואיין בלבד ולא של המרואיין). ההקלטה היא של כל הראיון – מראיין ומרואיין).
3. הכן/י אמצעי צילום 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. סמך/י שלושה קטעים משמעותיים בראיון, באורך של כשתי דקות, שאליהם ברצונך להתייחס בהמשך.
3. סמך/י אילו קטעים בחרת (לדוגמא: מ-2.34 דקות ועד 4.30 דקות בהקלטה), כדי שהמנחה תוכל לאתר קטעים אלו ולצפות בהם.

#### הנחיות לכתובת התרגיל

1. תאר/י את דמות המרואיין/ת.
2. סכם/י את התכנים המרכזיים שעלו בראיון (עד שלושה).
3. נמקד/י מדוע בחרת בקטעים המשמעותיים שסימנת.
4. תאר/י מחשבות, רגשות ותחושות גופניות שעלו במהלך הראיון כולו, והשפעתם על הקטעים המשמעותיים שבחרת מתוך הראיון.
5. תאר/י נקודות מאתגרות/קריטיות שהשפיעו על מהלך הראיון.
6. נתח/י את הקטעים שבחרת מבחינת:
  - סוג השאלות והתגובות שלך, ואופן הדיבוב שלך (קצב דיבור, טון דיבור, רצף וכד').



- 6 -

- אופן ההקשבה שלך (כניסה לדברי המרואייין, 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 למרואייין ולסיטואציה.
- ציין/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?
- קשר/י 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; כותרות: Times New Roman; שוליים: 2.5 ס"מ מכל ארבעת צדדי העמוד. כותרות: 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 המרואייין (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!!!**