

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

**מרכזת הקורס:** גב' קרול רביד

**מרצים:** גב' יעל אונגר-ארנוב, ד"ר הדס גולדבלט, פרופ' מיכל גרנות, ד"ר אפרת דגן, 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- 20.4 ותסתיים בסוף הסמסטר. חמישה 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, קירבה 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 נושאים העולים ממפגשים מהאשפוז ודיון בהם באמצעות יומן רפלקטיבי (ראו תרגילי רפלקציה בנספח 3), שיתוף בקבוצה על סיטואציות מהקליניקה.
- תרגול מיומנויות באמצעות משחקי תפקידים.
- ניתוח סרטים וסיפורים ודיון בהם.

### שיטות הערכה

1. השתתפות בדיונים ובמשחקי תפקידים.
2. כתיבה רפלקטיבית ורפלקציה קבוצתית בכיתה (נספח 3).
3. עבודת סיכום – הנחיות ימסרו במהלך הסמסטר.

### תנאי מעבר בקורס

הגשת רפלקציות, השתתפות בתרגולים, במשחקי תפקיד, והגשת תרגיל אמצע ועבודת סיכום. על הסטודנטים להשיג ציון "עובר" (שמשמעותו 60% ומעלה) בכל אחד ממרכיבי הציון.

### נוכחות חובה בכל השיעורים!

### הערכה:

50% - תרגיל אמצע, רפלקציה, השתתפות בכיתה  
50% 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.
- ליבלדך, 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-שמן: 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.**

הערה: בכל המטלות שלהלן הכתוב מנוסח בלשון זכר, אולם הפנייה היא לנשים ולגברים כאחד.

### נספח מספר 1

#### עבודה רפלקטיבית עם קישור לספרות תרגיל אמצע סמסטר ב'

1. בחר מטופל שזיהית אצלו תוך כדי טיפול בו, מצב רגשי (פחד, עצב, כעס, שמחה, בושה וכד'), או מצב מאתגר אחר. למשל, מטופל שהיה לך קושי להתחבר אליו/שהתחברת אליו/שהתעוררו בך רגשות חזקים כלפיו/שהיית עמו בסיטואציה טיפולית מאתגרת.

א. תאר מהו הסיפור הרפואי שלו.

ב. תאר מה אתה יודע על הסיפור האישי שלו.

\*בסיפור האישי שים לב להתייחס לא רק לעבר, אלא גם להווה (לידע, לתפיסות, לעמדות שלו לגבי מצבו הבריאותי, להרגליו, אמונותיו וכד').

ג. תאר את מצבו הרגשי ואיך הוא בא לידי ביטוי (באופן מילולי ולא מילולי).

ד. תאר סיטואציה טיפולית משמעותית שקרתה באחד מהמפגשים שלכם (כולל תיאור תגובות מילוליות של שיחה בסגנון אני- הוא, תיאור תגובות לא מילוליות, ותיאור מחשבות/רגשות/תחושות שלך במהלך הסיטואציה).

ה. הבהר מדוע בחרת דווקא במטופל זה ובסיטואציה זו.

ו. תאר מה הייתה ההשפעה של מצבו הרגשי של המטופל על מחשבותיך, רגשותיך, תחושותיך הגופניות, ותגובותיך מולו.

ז. בדיעבד, אם היית יכול לשוב ולחזור לסיטואציה הטיפולית אותה תיארת, מה היית יכול לעשות אחרת?

2. דון באמצעות מאמר אחד מכתב-עת בר שיפוט, במצב הרגשי שעלה.

היקף העבודה עד 5 עמודים.

הגשת העבודה תיעשה באמצעות אתר הלמידה המתוקשבת של הקורס (המודל) וכן כהעתק מודפס עד 15.5.15.



**נספח מספר 2 - תרגיל סוף סמסטר**

**הערה: ייתכנו שינויים בהנחיות לתרגיל זה**

**בחר שני מטופלים משמעותיים בהם טיפלת במהלך ההתנסות הקלינית.**

1. תאר את הסיפור האישי והסיפור הרפואי של כל אחד מהמטופלים

**סיפור אישי:**

- תיאור חיצוני, גיל, מצב משפחתי, משפחה מורחבת, מגורים, תעסוקה, תחביבים ופנאי, אבני דרך משמעותיות בחייו, קשרים משמעותיים, טראומות ומשברים, אמונות, כולל אמונות ותפיסות לגבי בריאות וחולי.

**סיפור רפואי:**

- סיבת האשפוז הנוכחי, מצבו הגופני והנפשי, היסטוריה רפואית רלוונטית, טיפולים ובדיקות שעובר, היענות לטיפול.

2. תאר מפגש משמעותי עם כל אחד מהמטופלים (מפגש שהיו בו התלבטות, קושי משמעותי, ו/או הצלחה משמעותית ביצירת קשר)

3. ערוך טבלת השוואה בין שני המפגשים:

מטופל ב'	מטופל א'	מאפייני הקשר והמפגש
		יצירת קשר
		התקרבות ויצירת אמון
		חווה
		setting
		מיומנויות קשר (שאלות, אמפתיה, שיקוף, עימות, שתיקות, reframing (מיסגור מחדש או מתן משמעות אחרת)
		שמירת גבולות
		מה הושג בהתערבות (התפתחות של המטופל, למידה, החלטות שנלקחו, בחירה)
		מה למדת מהמפגש?
		נקודות חוזק לשימור במיומנויות ההתערבות והקשר הטיפולי שהפגנת
		נקודות חלשות לשיפור במיומנויות ההתערבות והקשר הטיפולי שהפגנת

4. ערוך דיון רפלקטיבי בחווייה האישית שלך בכל אחד מהמפגשים - מחשבות/רגשות/תחושות.

5. בחר תמה משמעותית שעולה מהמפגש ודון בה מול שני מאמרים מכתבי עת ברי שיפוט.

#### הנחיות לעריכת התרגיל:

- אורך העבודה חמישה עמודים לכל היותר.
- העבודה תוגש מודפסת ברווח כפול בין השורות, בגופן גודל 12 מסוג: David או Arial או 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 (2010).
- צנעת הפרט: לא מציינים שמות ופרטים אישיים של המטופל (כמו מקום עבודה ומגורים).

### נספח מספר 3 - דוגמאות לכתובת תרגילים רפלקטיביים

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

בחר/י שלושה 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 בדך 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. היזכר/י במפגש שלך עם חולה ו/או משפחתו, שעורר/ו בך רגשות (מטופל מתנגד, מנדנד, דרשן, אגרסיבי, כועס, שתקן ומכונס בעצמו, בדחן, ועוד).
- ב. תאר/י 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?