

**קורס מס': 290.2036, שנה"ל תשע"ו 2015/2016 סמסטר א'  
מיומנויות בינאישיות: קשר ותקשורת במפגש הטיפולי  
שנה ב', סמסטר א'**

**מרכזת הקורס:** גב' קרול רביד  
**מרצות:** גב' יעל אונגר-ארנוב, ד"ר הדס גולדבלט, פרופ' מיכל גרנות, ד"ר אפרת דגן, גב' מירי פלג, גב' קרול רביד, גב' מיכל שפירא  
**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' 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.
- שוני תרבותי והשפעתו על תקשורת בין-אישית (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> המינחה "סטודנט" מתייחס לגברים ולנשים כאחד

- 2 -

### הערכה

- **נוכחות חובה בכל השיעורים!**
- השתתפות בראיונות בכיתה, במשחקי תפקידים.
- הדגמת התקדמות ביכולת הרפלקטיבית דרך כתיבת 2-3 רפלקציות
- ציון עובר (60) במבחן תאורטי – ניתוח וינייטה מתוך סרט.
- ציון עובר (60) במבחן מעשי – ראיון (ראה נספח 1)
- 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.

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

---

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 הטיפולי

פרק 3 – שוני תרבותי

\*פרק 5 – אמון

\*פרק 7 – שתיקות והפסקות

\*פרק 8 – חשיפה עצמית

\*פרק 10 – שיקופים ופירושים

## נספח מס' 1 הנחיות להכנת המבחן המעשי – ראיון ורפלקציה על הראיון

### 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 לצילום לצורך תיעוד הראיון (מצלמה, רשמוקול 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 ומספר שאלות לדוגמא (כדאי לכתוב לעצמך מראש).
6. כוון/י את המצלמה אליך ובדוק/י שהציווד עובד. התחל בראיון.

### רפלקציה על הראיון :

\*יתכנו שינויים קלים

1. תאר את מיומנויות הקשר בהן השתמשת בראיון, עם דוגמאות מהראיון.
2. תאר את המחשבות, הרגשות והתחושות הגופניות שלך, והשפעתן על התנהגותך ותגובותיך בראיון.

היקף הרפלקציה – עמוד אחד.

הגש את צילום הראיון ואת הרפלקציה עד לתאריך ..... (יקבע עם המנחה).

**מהצחה!!!**