



# מטפל ביום אחד סרט: משפחה

מערך להנחיה ולדיון בעקבות הצפייה בסרט



### **לצפייה ישירה:**

בשפה העברית: <https://youtu.be/jkYWBU8m9JU>

לצפייה ישירה בסרט המלא בשפות עברית, אנגלית, ערבית ורוסית:

<https://www.eshelnet.org.il/Metapel3Parts>

### **כתיבה:**

ד"ר דורית רובינשטיין, גילה כזום  
משרד הבריאות, האגף לגריאטריה, תחום בקרה ארצית.

### **ערכת לשון:**

רינת צפדיה | ג'וינט-אשל

ג'וינט-אשל

### **הפקה:**

נושא	זמן בסרט
תקשורת בין-אישית ויחסי הגומלין בין המטפל הסייעודי לבני משפחתו	1:05-0:10
ביקור הבת של הדיירת המטופלת במחלקה הסייעודית	2:30-1:20
ביקור המשפחה של הדייר המטופל במחלקה הסייעודית	3:43-2:35
ביקור הבת של הדייר המטופל במחלקה הסייעודית	4:10-3:44

## מערך ההנחיה כולל ארבעה חלקים:

1. הנחיות כלליות
2. מערך הנחיה מורחב
3. סיכום הדיון וההנחיה
4. מערך הנחיה מקוצר

## הנחיות כלליות:

- אוכלוסיית היעד: מטפלים בקהילה ובמוסד
- מספר משתתפים: כ- 15 משתתפים
- משך הסרט: 13:07 דקות
- משך ההנחיה: 45-60 דקות
- עזרים נדרשים:
- o גרסה של הסרט מותאמת לשפת המשתתפים: עברית, אנגלית, ערבית או רוסית;
- o חדר שקט;
- o כיסאות מסודרים בחצי גורן לכיוון צג ההקרנה;
- o דפים וכלי כתיבה למשתתפים + לוח וכלי כתיבה למנחה;
- o מספרים למשתתפים;
- o ציוד הקרנה: מחשב, מקרן, צג הקרנה, אינטרנט.

## מערך הנחיה מורחב

המערך כולל רקע, תיאור סיפור המקרה, הנחיות להדרכה לפני הצפייה בסרט ובמהלכו, נושאים ושאלות לדין לאחר הצפייה בו.

### רקע

יוסי הוא מטפל סיעודי צעיר, נשוי ואב לילד העומד לצאת מביתו לעבודה. הוא אינו קשוב לדברי רעייתו, המבקשת ממנו לגשת לדבר עם אימה שהגיעה לבקר. בתגובה לבקשה הוא מפנה את הגב לחמותו, אומר שאין לו זמן כי הוא ממהר לעבודה ויוצא מהבית.

ברחבת הכניסה למוסד הגריאטרי, מקום עבודתו של יוסי, הוא פוגש באליהו, דייר בבית האבות, ממתין למשפחה שלו שאמורה להגיע לבקרו. יוסי אינו מבין מדוע אליהו ממתין להם בפתח המוסד ואינו נכנס פנימה. אליהו משיב שהוא ממתין להם בחוץ כדי לכבד אותם.



סיפור המקרה מתרחש בחדר האוכל של המחלקה הסייעודית, ובמהלכו מתרחשות שלוש סיטואציות בין יוסי לבין המטופלים שבאחריותו ובני משפחותיהם.



## פתיחה:

1. תארו למשתתפים את מטרת הצפייה, הסבירו שאתם עומדים לצפות ביחד בסרט בן כ-13 דקות המציג ארבעה סיפורים קצרים העוסקים בנושא תקשורת בין יוסי, מטפל סיעודי במוסד גריאטרי לבין משפחתו שלו ובניו לבין המטופלים שבאחריותו ובני משפחותיהם.
2. קראו בפניהם את הרקע ואת סיפור המקרה המובא לעיל.
3. חלקו למשתתפים דפים, כלי כתיבה ומספריים ובקשו מהם לכתוב במהלך הצפייה את המרכיבים התקשורתיים והתרבותיים שהם מזהים במכגשים של יוסי, המטפל הסייעודי, עם משפחתו ועם המטופלים ומשפחותיהם, ואף לזהות מקורות התנגדות המופיעים בקרב הצדדים המעורבים.  
הציעו להם לכתוב גם מחשבות, רגשות ושאלות העולות להם במהלך הצפייה אשר יובאו לדיון קבוצתי בתומה.
4. הקרינו את הסרט במקום המאפשר צפייה ולמידה. החשיכו את החדר ובקשו מהמשתתפים להשתיק את המכשיר הסלולארי שברשותם. שמרו על סביבה שקטה בלא דיבורים.

## **בתום הצפייה בסרט:**

### **אזור רגשות**

אספו את תחושות המשתתפים ומחשבותיהם והעריכו את הנושאים שחשוב לדון בהם.

רצוי שכל המשתתפים יביעו את דעתם.

1. אילו רגשות מעורר בכם הסרט?
2. אילו מחשבות עורר בכם הסרט במהלך הצפייה?

רשמו את תשובותיהם על הלוח

## **נושאים ושאלות לדיון**

### **א'. סיפור ההתעלמות של יוסי, המטפל הסייעודי, מחמתו**

#### **1.א תקשורת בין-אישית ויחסי הגומלין בין יוסי לבני משפחתו**

מיקוד: 1:05-00:20 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע מהסרט בן כדקה המתמקד בהתנהגותו של יוסי, המטפל הסייעודי, כלפי בני משפחתו.

### **בתום הצפייה**

#### **תיאור עובדות**

1. מי הם בני המשפחה של יוסי המופיעים בקטע?
2. ציינו את פניית אשתו של יוסי, המבקשת ממנו שיתייחס לאימה וידבר עמה ואת תגובתו המתעלמת מבקשתה.

### **הבנת הסיבות לפעולה**

1. מה לדעתכם חשוב לאשתו של יוסי?
2. בקשו מן המשתתפים לתאר בהרחבה את המרכיבים התקשורתיים במשפחה של יוסי.
3. כיצד התקשורת בקטע באה לידי ביטוי באופן מילולי ובלתי מילולי, כגון שפת גוף, הקשבה, זמן.

4. באיזה שפת גוף יוסי משתמש כדי לבטא את חוסר שביעות רצונו לבקשת אשתו?
5. דונו עם המשתתפים במחוות וברכיבים לקיום תקשורת: סביבה מאפשרת לקיום שיחה לעומת סביבה לא מאפשרת; שיחה פתוחה לעומת סגורה כשיוסי מדבר בשקט שהחמות לא תשמע; התייחסות לטון הדיבור - כועס וחסר סבלנות.

### **הבעיות המרכזיות במפגש של יוסי עם רעייתו**

1. מה יוסי יודע על דרכי התקשורת במשפחה הגרעינית שלו עם אשתו ובנו?
2. מה הוא יודע על דרכי התקשורת במשפחה המורחבת שלו?
3. האם הוא קשוב לבני משפחתו השונים: לאשתו, לבנו, לחמותו?
4. האם הוא בכלל קשוב למישהו מבני המשפחה שלו?
5. עד כמה הוא מודע לחשיבות של מתן מענה תואם במשפחה הגרעינית שלו?

### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

### **2.א. בירור מקור ההתנגדות**

מיקוד: 00:35-00:20 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע מהסרט בן 15 שניות ובקשו מהם להתמקד בהתנגדות של יוסי, המטפל הסיעודי, לשוחח עם חמותו.

### **בתום הצפייה**

### **תיאור עובדות**

מהי שפת הגוף של אשתו של יוסי ומה היא מבטאת?  
למשל: חוסר סבלנות, התעלמות, חוסר כבוד של יוסי לאדם המבוגר

## **הבנת הסיבות לפעולה**

1. מה עושה אשתו של יוסי בשלב הזה?
2. כיצד יוסי מגיב לפנייתה?

## **למידה מהפרט אל הכלל**

מניסיונכם, מה יכולות להיות הסיבות להתנגדות של יוסי לשוחח עם חמותו? דונו עם המשתתפים בסוגיה של הפניית עורך בחברה מסורתית שבה מתן כבוד לזקנים הוא ערך תרבותי.

## **3.א. רגישות למרכיבים תרבותיים**

מיקוד: 1:05-00:20 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע מהסרט בן כדקה ובקשו מהם להתמקד ביחסי הגומלין של יוסי, המטפל הסיעודי, עם אשתו וחמותו ובשאלה כיצד יחסי הגומלין האלו מועתקים ליחסי הגומלין בינו לבין הסובבים אותו במחלקה הסיעודית שהוא עובד בה.

## **בתום הצפייה**

### **תיאור עובדות**

כיצד יוסי מתנהג?

ציינו שוב בפני המשתתפים את התנהגותו הלא נאותה והבלתי הולמת של יוסי אל אנשים מבוגרים בתא המשפחתי שלו, ובגילויים של חוסר סבלנות כלפי אשתו וחמותו ובהתעלמות מחמותו.

## **למידה מהפרט אל הכלל**

1. מניסיונכם, מה יכולות להיות הסיבות לחוסר הכבוד שיוסי מביע כלפי חמותו?
2. דונו עם המשתתפים בסוגיה של חוסר כבוד לאדם המבוגר ולזקן, ובתוך כך להפניית עורך בחברה מסורתית שבה מתן כבוד לזקנים הוא ערך תרבותי.
3. ספרו כיצד אצלכם בחברה / בעדה / במשפחה מתייחסים לזקנים בכלל ולהורים הזקנים בפרט.



## **ב'. סיפור ביקור הבת של הדיירת המטופלת במחלקה הסייעודית**

בקטע מוצג מפגש אקראי בין יוסי, המטפל הסייעודי, לבין בת של דיירת המטופלת במחלקה הסייעודית, שהגיעה לבקר את אימה. סיפור המקרה מתרחש בחדר האוכל של המחלקה הסייעודית במוסד הגריאטרי.

הבת של הדיירת זהבה, מטופלת המתגוררת במוסד, מגיעה לבקר את אימה.

היא פונה ליוסי ושואלת אותו מדוע אימה ישנונית.

יוסי מתעלם משאלתה ומעיר הערה בנימה ביקורתית המעוררת התנגדות. הוא מציין בפניה שאינו מכיר אותה, ושאותה מבקרת את האם כעמים רבות ממנה. הוא מספק לבת מענה שאינו תואם את שאלתה על המצב של אימה.

הוא אומר לבת שיש לאימה חום ומציין מידע רכואי שאין מתפקידו למסור. הבת כועסת שלא עדכנו אותה על כך, אולם מתברר שהמידע שמסר לה שגוי כשאחד מהמטפלים הסייעודיים בצוות מעמיד את יוסי על טעותו ומציין שאין לדיירת חום.

### **1.1 מרכיבי התקשורת**

מיקוד 1:20-2:30 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר בן כדקה המתמקד במפגש בין יוסי, המטפל הסייעודי, לביתה של זהבה, המטופלת במחלקה הסייעודית.

### **בתום הצפייה**

### **תיאור עובדות**

ציינו בפני המשתתפים את הדמויות ואת העובדות המוצגות בקטע:

- הבת של זהבה הדיירת מגיעה לביקור.
- זהבה הדיירת יושבת ישנונית בכיסא גלגלים.
- יוסי, המטפל הסייעודי, אומר לבת שאינו מכיר אותה.
- יוסי אומר לבת שאחותה מבקרת את האם יותר ממנה.

## **הבנת הסיבות לפעולה**

1. מה לדעתכם היה חשוב לביתה של זהבה הדיירת לדעת?
2. דונו עם המשתתפים במרכיבי התקשורת הכוללים תקשורת מילולית, כגון בחירת המילים, טון הדיבור והנימה; ותקשורת בלתי מילולית, כגון מידת יכולת הקשבה, הכלה, היעדר שיפוטיות, שפת גוף וסבלנות.
3. האם הסביבה שבה התקיימה השיחה - מקום ציבורי, חדר האוכל של המחלקה, היא סביבה המאפשרת תקשורת טובה?
4. מה הביעו הנימה וטון הדיבור של כל מהמשתתפים?  
מצד הבת – התגוננות, חוסר ביטחון, כעס  
מצד יוסי - שיפוטיות, כעס וחוסר סבלנות.

## **הבעיות המרכזיות במפגש של יוסי, המטפל הסיעודי, עם ביתה של זהבה**

האם יוסי, המטפל הסיעודי, היה קשוב לביתה של זהבה הדיירת בפנייתה אליו?

1. מה הוא יודע על זהבה?
2. מה הוא יודע על המשפחה של זהבה?
3. האם הוא מודע למערכת היחסים ולהסכמים בין בני המשפחה של זהבה?
4. עד כמה הוא מודע לחשיבות של מתן מענה תואם לשאלה ששאלה אותו הבת של זהבה?

## **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

## **2.ב. בירור מקור ההתנגדות**

מיקוד: 1:46-2:10 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר בן כחצי דקה ובקשו מהם להתמקד בהתנהגותו ובדבריו של יוסי, המטפל הסיעודי.

### **בתום הצפייה**

### **תיאור עובדות**

כמוצג בסעיף 1.ב.

### **הבנת הסיבות לפעולה**

1. מה לדעתכם היה חשוב לבת של זהבה הדיירת לדעת?
2. האם בקטע המוצג התנהגותו ומעשיו של יוסי, המטפל הסיעודי, עומדות בגבולות המותר לתפקידו?
3. דונו עם המשתתפים במרכיבי התקשורת המוצגים בקטע המזכירים את מרכיבי התקשורת בין יוסי למשפחתו הגרעינית: התעלמותו של יוסי מפניית הבת דומה להתעלמותו מפנייתה של אשתו אליו.

תוכלו לשוחח שוב על המרכיבים בתקשורת המילולית והבלתי מילולית המוצגים בקטע, ועד כמה יש לסביבה שבה מתקיימת השיחה השפעה על תקשורת טובה, כפי שמופיע בהרחבה בסעיף 1.ב לעיל, בחלק הדין בהבנת הסיבות לפעולה.

### **הבעיות המרכזיות בהתנהגותו של יוסי, המטפל הסיעודי, במפגש עם**

### **ביתה של זהבה הדיירת**

1. מה יוסי, המטפל הסיעודי, יודע על זהבה הדיירת?
2. מה הוא יודע שמותר או אסור לו לומר על מצבה של הדיירת?
3. עד כמה הוא מודע לחשיבות של מתן מענה תואם לשאלה ששאלה אותו הבת של הדיירת?

### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

### **3.ב רגישות למרכיבים תרבותיים**

מיקוד: 2:11-2:30 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר מהסרט בן 20 שניות ובקשו מהם להתמקד ביחסי הגומלין בין יוסי, המטפל הסייעודי, לביתה של זהבה ובשאלה כיצד יחסי גומלין אלו מועתקים ליחסי גומלין עם הסובבים אותו במחלקה שהוא עובד בה.

#### **בתום הצפייה**

#### **תיאור עובדות**

ציינו בפני המשתתפים את הדמויות ואת העובדות המוצגות בקטע:

- יוסי, המטפל הסייעודי, מוסר מידע שאין מתפקידו למסור.
- הוא מעורר את כעס הבת של זהבה הדיירת על כך שלא עודכנה במצב של אימה.
- המידע שהוא מסר לבת שגוי.
- אחד המטפלים הסייעודיים בצוות מעמיד את יוסי על טעותו ומציין בפניו שאין לדיירת חום.

#### **הבנת הסיבות לפעולה**

1. מדוע לדעתכם יוסי מסר מידע שאינו נכון?
2. מה הוא הרגיש שגרם לו לפעול כך?
3. סכמו למשתתפים את הסיבה לפעולה: יוסי חש מותקף, ולכן מסר מידע שאינו בהכרח אמיתי.

#### **הבעיות המרכזיות בהתנהגותו של יוסי, המטפל הסייעודי**

1. כיצד יוסי פעל כדי להימנע מעימות עם הבת של זהבה הדיירת?
2. האם מתפקידו של יוסי לספק מידע רפואי לבת של הדיירת?
3. האם המידע שיוסי מסר לבת על מצבה של אימה היה נכון?
4. האם האירוע הועבר לידיעת האחיות האחראית במשמרת או לאחות האחראית במחלקה?

#### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

## **ג. סיפור ביקור המשפחה של הדייר המטופל במחלקה הסיעודית**

בקטע מוצג מפגש בין יוסי, המטפל הסיעודי, בעת שמגיש מזון לדייר המטופל במחלקה, לבין אשת הדייר ובנו שהגיעו לבקרו והביאו לו אוכל מהבית.

סיפור המקרה מתרחש בחדר האוכל של המחלקה הסיעודית במוסד הגריאטרי.

במהלך חלוקת המזון למטופלים יוסי, המטפל הסיעודי, מניח מגש עם מזון במרקם רך לדייר המטופל שיושב לשולחן עם אשתו ובנו. אשת המטופל מגיבה בכעס על סוג המזון המוגש לבעלה ואומרת שהיא מעדיפה לתת לו אוכל שהביאה מהבית. יוסי מתעלם ומפנה לה את הגב ואינו מסביר לה מדוע בעלה מקבל את האוכל במרקם רך.

### **1.ג מרכיבי התקשורת**

מיקוד: 3:08-2:35 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר מהסרט בן כחצי דקה ובקשו מהם להתמקד ביחסי הגומלין בתקשורת בין יוסי, המטפל הסיעודי, לבין רעיית המטופל ובנו בשעה שישבו לשולחן האוכל.

### **בתום הצפייה:**

### **תיאור עובדות**

- ציינו בפני המשתתפים את הדמויות ואת העובדות המוצגות בקטע:
- יוסי, המטפל הסיעודי, מגיש מזון לדייר המטופל במחלקה הסיעודית שיושב לשולחן.
  - אשת המטופל הביאה לו מזון מהבית.
  - יוסי מגיש למטופל מזון במרקם שונה מן המרקם שאשת המטופל הביאה מביתה.

### **הבנת הסיבות לפעולה**

1. ציינו שאשת המטופל מעדיפה לתת לבעלה מזון שהביאה מהבית בעוד שיוסי, המטפל הסיעודי, מביא לו את המזון שנאמר לו לתת ולמיטב ידיעתו מותאם לו.

2. דונו עם המשתתפים במרכיבי התקשורת הכוללים תקשורת מילולית, כגון בחירת המילים, טון הדיבור והנימה, ותקשורת בלתי מילולית, כגון מידת יכולת הקשבה, הכלה, היעדר שיפוטיות, שפת גוף, סבלנות.
3. דונו במשמעויות שהתרבות המערבית מעניקה לאוכל כאמצעי ליצירת קשר המסמל אהבה, נתינה, חמלה, אכפתיות, קרבה.
4. האם הסביבה שבה מתקיימת השיחה, מקום ציבורי - חדר האוכל של המחלקה, היא סביבה מאפשרת לתקשורת טובה?
5. מה הביעו הנימה וטון הדיבור של כל אחד מהם?  
מצד האישה – כעס ושיפוטיות | מצד הבן – כעס ואלימות מילולית |  
מצד יוסי - חוסר סבלנות ואדישות.

### **הבעיות המרכזיות במפגש בין אשת המטופל ליוסי, המטפל הסייעודי**

1. מדוע אשת המטופל כעסה?
2. עד כמה יוסי קשוב לאשת המטופל?
3. עד כמה הוא מודע לחשיבות של מתן מענה תואם לשאלות של משפחת המטופל?
4. עד כמה הוא מודע למשמעות של האוכל כמרכיב המסמל נתינה, חיבור, אהבה, חמלה?
5. האם הסבירו לאשת המטופל על חשיבות התאמת מרקם המזון לשמירה על בטיחות בעלה?

### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

### **2.ג בירור מקור ההתנגדות**

מיקוד: 2:35-2:57 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר מהסרט בן כחצי דקה ובקשו מהם להתמקד בדאגה שמפגינה אשת המטופל לבעלה ובתגובה של יוסי, המטפל הסייעודי, להתנגדותם של בני המשפחה למזון שהגיש למטופל.

## **בתום הצפייה**

### **תיאור עובדות**

1. ציינו בפני המשתתפים את העובדות המוצגות בקטע:  
משפחת המטופל מתנגדת למזון שיוסי, המטפל הסיעודי, מגיש למטופל.
2. המשפחה כועסת על יוסי שאינו מבין מדוע המשפחה מתנגדת.
3. יוסי אינו מצליח לזהות את תגובת המשפחה.
4. מה מבטאת שפת הגוף של אשת המטופל?
5. מה מבטאת שפת הגוף של בנו של המטופל?
6. מה מבטאת שפת הגוף של יוסי?  
סכמו ששפת הגוף של יוסי מבטאת התגוננות ואדישות, של האם – כעס ושיפוטיות ושל הבן - כעס ותוקפנות.

### **הבנת הסיבות לפעולה**

1. מדוע משפחת המטופל מתנגדת למזון שיוסי, המטפל הסיעודי, מגיש לבן משפחתם, המטופל הסיעודי?
2. מדוע יוסי מונע מאשת המטופל לתת לבעלה את האוכל שהביאה מהבית?
3. מדוע אשת המטופל דורשת לתת לבעלה את האוכל שהביאה מהבית?
4. מדוע הבן מצודד באימו המנסה להאכיל את אביו?

### **הבעיות המרכזיות במפגש בין יוסי, המטפל הסיעודי, למשפחת המטופל**

1. מדוע משפחת המטופל כועסת על יוסי, המטפל הסיעודי?
2. מה מעורר המענה חסר הסבלנות והלא תואם של יוסי אצל משפחת המטופל?
3. ממה לדעתכם נובע הכעס של האישה והבן באשר למזון שיוסי מציע?

### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

### ג.ג רגישות למרכיבים תרבותיים

מיקוד: 2:54-3:21 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר בן כחצי דקה ובקשו מהם להתמקד בשאלות: כיצד יחסי הגומלין בין יוסי למשפחת המטופל משפיעים על ההרגשה שלהם ומה המשמעות של הבאת אוכל מהבית בעבור האישה והבן.

#### בתום הצפייה

#### תיאור עובדות:

ציינו בפני המשתתפים את העובדות המוצגות בקטע:

- לאשת המטופל ולבנו חשוב שהמטופל יאכל את האוכל שהובא לו מהבית.
- יוסי, המטפל הסייעודי, אינו מבין את הסיבה לרצון האישה והבן, שהאב יאכל מהאוכל שהובא לו מהבית.
- יוסי אינו מודע למשמעות שבני המשפחה של המטופל מעניקים לאוכל.

#### הבנת הסיבות לפעולה

איזה משמעות מעניקים אשת המטופל ובנו לאוכל?

דונו עם המשתתפים במשמעות שמייחסת משפחת המטופל לאוכל, בשימור הרגלי אכילה מהעבר כביטוי לקשר משפחתי, וברצונה של האישה לשמר את מעמדה ותפקידה המסורתי בתוך המשפחה.

#### הבעיות המרכזיות במפגש בין יוסי, המטפל הסייעודי, למשפחת המטופל

1. האם יוסי מגלה אמפטיה והבנה לקושי של בני המשפחה?
2. עד כמה יוסי מודע למשמעות שבני המשפחה מעניקים ומייחסים לאוכל?
3. האם גם בעיני יוסי האוכל הוא מרכיב המשקף יחס של דאגה, אכפתיות ונתינה כפי שבני המשפחה של המטופל מייחסים לו?
4. כיצד משפיעה חוסר ההתייחסות של יוסי לרצונה של האישה לשמור על מעמדה ותפקידה המסורתי בתא המשפחתי?

#### למידה מהפרט אל הכלל

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?



## **ד. סיפור ביקור הבת של הדייר המטופל במחלקה הסיעודית**

בקטע מוצג מפגש בין יוסי, המטפל הסיעודי, לבין הבת של דייר המתגורר במוסד הגריאטרי.

סיפור המקרה מתרחש בחדר האוכל של המחלקה הסיעודית במוסד הגריאטרי.

בת הדייר פונה ליוסי ושואלת אותו מדוע אביה במיטה עם מכנסון ספוג בשתן ואינו מטופל כנדרש. יוסי מתגונן ועונה שכבר החליף לאביה פעם אחת מכנסון. יוסי אינו מסביר לבת שאביה נמצא כעת במיטה כי הרגיש לא טוב, שעשה שוב את צרכיו ושהמכנסון הוחלף קודם. כאשר הבת מבקשת לדעת היכן השעון של אביה, יוסי שוב מתגונן ומציין שהוא לא גנב את השעון, ואינו מציע פתרון למציאתו.

### **1.ד רכיבי התקשורת**

מיקוד: 4:10-3:44 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר מהסרט בן כחצי דקה ובקשו מהם להתמקד ביחסי הגומלין התקשורתיים בין יוסי, המטפל הסיעודי, לבין ביתו של המטופל שהגיעה לבקר את אביה.

### **בתום הצפייה**

#### **תיאור עובדות**

- ציינו בפני המשתתפים את הדמויות ואת העובדות המוצגות בקטע:
- הבת המתלוננת שלא החליפו לאביה את המכנסון.
  - הבת מתלוננת שלא הורידו את אביה מהמיטה.
  - הבת מתלוננת שהשעון של אביה אבד.
  - הבת אינה קשובה לתשובתו של יוסי, המטפל הסיעודי.
  - הבת אינה מעודכנת בתוכנית הטיפול באביה ובשינויים שחלו במצבו הבריאותי.

#### **הבנת הסיבות לפעולה**

1. אילו רגשות מתעוררים אצל הבת מהיחס של יוסי, המטפל הסיעודי, לתלונתה?
2. כיצד הרגישה הבת שלא עדכנו אותה בתוכנית הטיפול באביה?

## **הבעיות המרכזיות במפגש בין יוסי, המטפל הסיעודי, לבין ביתו של המטופל**

1. האם יוסי קשוב לפנייתה ולשאלותיה של בת המטופל?
2. האם הוא מעביר את המידע לבת כפי שמצופה ממנו?
3. באיזה אופן מועבר המידע לבת?
4. כיצד יוסי מגיב לתגובת הבת וכיצד הבת מקבלת את תגובתו של יוסי?

### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

## **2.ד בירור מקור ההתנגדות של בת המטופל**

מ'יקוד: 4:10-3:44 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר מהסרט בן כחצי דקה ובקשו מהם להתמקד בשאלה מהן התחושות של בת המטופל ושל יוסי, המטפל הסיעודי, לפנייתה של הבת.

### **בתום הצפייה**

#### **תיאור עובדות**

ציינו בפני המשתתפים את העובדות המוצגות בקטע:

- הבת של המטופל הסיעודי דואגת.
- יוסי, המטפל הסיעודי, מספק לבת מענה שטחי וחסר בפרטים חיוניים באשר לטיפול שניתן לאביה.
- המענה של יוסי מעורר כעס רב אצל הבת..
- יוסי מתגונן בעקבות שאלת הבת לכשר שעונו של אביה.

#### **הבנת הסיבות לפעולה**

ציינו בפני המשתתפים שהמענה השטחי והחסר בפרטים חיוניים שמספק יוסי, המטפל הסיעודי, לביתו של המטופל באשר לתוכנית הטיפול באביה מעורר כעס רב אצל בת המטופל.

1. מדוע הבת דואגת?

2. מהי שפת הגוף של בת המטופל? מה היא מבטאת?

3. מהי שפת הגוף של יוסי? מה היא מבטאת?

### **הבעיות המרכזיות בתגובתו של יוסי, המטפל הסיעודי, לשאלותיה של בת המטופל**

האם יש קשר בין האופן שבו יוסי מגיב לשאלותיה של בת הדייר לבין תחושת הכעס שמתעוררת אצל הבת?

#### **למידה מהפרט אל הכלל**

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?

2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

### **3.ד רגישות למרכיבים תרבותיים**

מיקוד: 4:00-4:10 דקות

אמרו למשתתפים שתצפו כעת בקטע קצר מהסרט בן 10 שניות ובקשו מהם להתמקד ביחסי הגומלין של יוסי, המטפל הסיעודי, עם בת המטופל ובשאלה כיצד האופן שבו מתנהלת השיחה ביניהם משפיע על הבת ועל יחסה ליוסי.

#### **בתום הצפייה**

#### **תיאור עובדות**

ציינו בפני המשתתפים את הדמויות ואת העובדות המוצגות בקטע:

- התנהגות חסרת רגישות של יוסי, המטפל הסיעודי, כלפי בת הדייר.
- יוסי אינו מודע מאין נובעות הפרשנויות והדאגה היתרה שהבת מבטאת.
- הבת חושבת שיוסי לא דאג להוריד את אביה מהמיטה ולטפל בו כנדרש.
- הבת רומזת על אחריותו של יוסי להיעלמות השעון של אביה ובכך מחזקת את הבעת חוסר האמון שלה בו.

### **הבעיות המרכזיות בתקשורת בין יוסי, המטפל הסיעודי, לבין בת המטופל**

האם קיימת תחושת אמון בין הבת של המטופל לבין יוסי, המטפל הסיעודי?

## למידה מהפרט אל הכלל

1. האם חוויתם סיטואציה דומה?
2. כיצד התמודדתם בסיטואציה?

### לסיום - סוגיות נוספות שיכולות לעלות בדיון:

1. אמצעים לבניית תקשורת והעברת מידע.
2. אמצעים להעברת מסרים בתקשורת בלתי מילולית.
3. דרכי דיווח והעברת מידע לממונים על כל התרחשות יוצאת דופן.
4. דרכים לניהול קונפליקטים.

### פתיחת הבוקר של יוסי עם משפחתו

האם יש דמיון בין דפוס התקשורת של יוסי עם בני משפחתו לבין התקשורת עם משפחות המטופלים שבאחריותו?

## סיכום הדיון וההנחיה:

1. שקפו את הרגשות שעלו בשיחה.
  2. ציינו את המסרים העולים מן הסרט:
- חשיבות התקשורת המילולית והבלתי מילולית.
  - חשיבות העברת המידע על ביצוע הפעולה עם המטופל.
  - התייחסות למטופל ולבני משפחתו בכבוד.
  - בניית תקשורת זורמת, מבוססת אמון ומבטאת סבלנות, התעניינות, הקשבה, אמפטיה, אכפתיות והכלה כלפי המטופל ובני משפחתו.
  - הטיפול במטופל והקשר עם בני משפחתו ייעשה באופן אנושי, אחראי ומקצועי.

## המלצה למשחקים

ניתן לשלב משחקי סימולציה בתחום התקשורת כדי להמחיש את השיבושים שיכולים להיווצר בהעברת תקשורת, כגון: טלפון שבור, שימוש בפרצופים/מימיקות להעברת מסרים:

**טלפון שבור:** הקבוצה יושבת במעגל. אחד המשתתפים לוחש מילה מסוימת באוזנו של חברו היושב לצדו, וזה לוחש את המילה לחבר שיושב לצדו. כך צריכים המשתתפים להעביר את המילה באוזן אחד לשני. המשתתף האחרון אומר את המילה ששמע בקול רם, ואז משווים בין המילה שנאמרה לראשונה למילה ששמע האחרון.

**משחקי פרצוף (מימיקה) ופנטומימה:** הגדרת משפט, תיאור סרט או העברת מסרים באמצעות תנועות ידיים והבעות פנים בלבד.

## מערך הנחיה מקוצר

זמן בסרט: 13:06-00:01 

נושאים לדין: אזור רגשות. 


שאלות רלוונטיות: 

1. אילו מחשבות עלו לכם בזמן הצפייה?
2. אילו רגשות מעורר בכם הסרט?

### מסרים עיקריים:

1. תקשורת בינאישית
2. תקשורת עם בני משפחות שונים

**זמן בסרט:** 1:05-00:20 

**נושאים לדיון:** יחסי הגומלין של יוסי עם בני משפחתו: מרכיבים תקשורתיים. 

### **מיקוד | שאלות רלוונטיות:**

שימו לב ליחסי גומלין התקשורתיים שיש ליוסי, המטפל הסייעודי, עם אשתו לפני יציאתו לעבודה

### **לאחר הצפייה:**

1. האם יוסי קשוב לבני המשפחה שלו?
2. האם הוא מודע לחשיבות מתן מענה תואם במשפחתו הגרעינית?

### **מסרים עיקריים:**

1. התייחסות למרכיבים בתקשורת במשפחה הגרעינית של יוסי, המטפל הסייעודי:
  - תקשורת מילולית ובלתי מילולית
  - שפת הגוף
  - הקשבה
  - זמן
2. מחוות תרבותיות לקיום תקשורת:
  - סביבה מאפשרת ולא מאפשרת, למשל חדר האוכל המוסדי למול הבית של יוסי, המטפל הסייעודי.
  - שיחה פתוחה לעומת סגורה, למשל יוסי אינו רוצה שחמותו תשמע את השיחה שלו עם אשתו.
  - טון הדיבור כועס וחסר סבלנות

**נושאים לדיון:** בירור מקור ההתנגדות של יוסי, המטפל הסייעודי לשוחח עם חמותו. 

**מיקוד | שאלות רלוונטיות:** 

שימו לב לבקשה ולהסבר של אשתו של יוסי, המטפל הסייעודי.

**לאחר הצפייה:**

1. מה אשתו של יוסי עושה בשלב הזה?
2. כיצד יוסי מגיב לפנייתה?

**מסרים עיקריים:**

1. בירור מקור ההתנגדות של יוסי, המטפל הסייעודי, לשוחח עם חמותו.
2. שפת הגוף של אשתו של יוסי.
3. שפת הגוף של יוסי.
4. מענה חסר סבלנות של יוסי.

**נושאים לדיון:** רגישות למרכיבים תרבותיים. 

**מיקוד | שאלות רלוונטיות:** 

שימו לב ליחסי גומלין של יוסי, המטפל הסייעודי, עם אשתו וחמותו וכיצד יחסי גומלין אלו מועתקים ליחסי גומלין עם הסובבים אותו במחלקה שהוא עובד בה.


**לאחר הצפייה:**

התנהגות לא נאותה/ לא הולמת של יוסי לאנשים מבוגרים במסגרת התא המשפחתי.

**מסרים עיקריים:**

1. ביטויים של חוסר סבלנות, התעלמות, חוסר כבוד לאדם המבוגר ולזקן.
2. הפניית עורף לערך תרבותי של מתן כבוד לזקנים בחברה מסורתית.

**זמן בסרט:** 2:30-1:20 

**נושאים לדיון:** ביקור הבת של הדיירת זהבה, המגיעה לעיתים רחוקות לבקר את אימה. 

### **מיקוד | שאלות רלוונטיות**

שימו לב ליחסי הגומלין התקשורתיים שיש ליוסי, המטפל הסייעודי, עם ביתה של המטופלת זהבה, שהגיעה לבקר את אימה המתגוררת במחלקה.

### **לאחר הצפייה:**

1. מדוע לדעתכם יוסי, המטפל הסייעודי, הגיב כך לפניית הבת?
2. מהי לדעתכם התגובה הראויה של יוסי במפגש הראשוני עם הבת?
3. מה לדעתכם הסיבות לתגובת הבת לדבריו של יוסי?
4. מהם לדעתכם הצרכים של הבת שמהם התעלם יוסי?

### **מסרים עיקריים:**

1. התייחסותו של יוסי, המטפל הסייעודי, לצורך של הבת לקבל מידע על המצב של אימה.
2. ביטויים של חוסר רגישות, התעלמות, שיפוטיות, היעדר הקשבה.

**נושאים לדיון:** בירור מקור ההתנגדות של ביתה של המטופלת. 

### **מיקוד | שאלות רלוונטיות**

שימו לב לשאלת הבת ולתגובה של יוסי, המטפל הסייעודי, למצוקתה.

### **לאחר הצפייה:**

1. מה בת המטופלת עושה בשלב הזה?
2. כיצד יוסי מגיב לפנייתה?



## מסרים עיקריים:

1. בירור מקור ההתנגדות של הבת לדבריו של יוסי, המטפל הסייעודי.
2. שפת הגוף של הבת
3. שפת הגוף של יוסי
4. מענה חסר סבלנות ולא תואם מצד יוסי המעורר דאגה אצל בת המטופלת.

**נושאים לדיון:** התייחסות רגישה למרכיבים תרבותיים.



## מיקוד | שאלות רלוונטיות:



שימו לב ליחסי גומלין של יוסי, המטפל הסייעודי, עם בת המטופלת וכיצד יחסי גומלין אלו מעוררים כעס, התנגדות (אנטגוניזם) ותחושת ביקורת אצל הבת.

## לאחר הצפייה:

התנהגות שיפוטית וחסרת רגישות של יוסי למערך היחסים בתוך משפחה.

## מסרים עיקריים:

1. יוסי, המטפל הסייעודי, אינו מודע למערך היחסים המשפחתי שעלול להיות מורכב ויכול להתאפיין בסכסוכים פנימיים, חוסר הסכמה, הסדרי ביקור הנקבעים ע"י בני משפחה שונים.
2. ביטויים של שיפוטיות והיעדר הקשבה

**זמן בסרט:** 3:43-2:35



**נושאים לדיון:** המשפחה של הדייר יעקב מביאה לו אוכל מהבית במרקם רגיל, כשהוא זקוק לאוכל במרקם רך.



## מיקוד | שאלות רלוונטיות:



שימו לב ליחסי הגומלין התקשורתיים שיש ליוסי, המטפל הסייעודי, עם רעייתו ובנו של יעקב המטופל בשעה שישבו עמו לשולחן האוכל.

## לאחר הצפייה:

1. מדוע לדעתכם יוסי הגיב כך לאשת המטופל?
2. מהי לדעתכם התגובה הראויה של יוסי במפגש עם אשת המטופל?
3. מה לדעתכם היו הסיבות לתגובת אשת המטופל לדבריו של יוסי?
4. מהם לדעתכם הצרכים של אשת המטופל שמהם יוסי התעלם?
5. מה לדעתכם היו הסיבות לתגובת הבן לדבריו של יוסי?
6. מהם לדעתכם הצרכים של הבן שמהם יוסי התעלם?

**נושאים לדיון:** בירור מקור ההתנגדות של רעייתו של המטופל. 

## מיקוד | שאלות רלוונטיות:

שימו לב לדאגה שמפגינה אשת המטופל ולתגובה של יוסי, המטפל הסיעודי, להתנגדותם של בני המשפחה למזון שהוגש למטופל במחלקה.

## לאחר הצפייה:

1. כיצד מגיבה אשת המטופל בשלב הזה?
2. כיצד מגיב הבן של המטופל?
3. כיצד יוסי מגיב לגילויי ההתנגדות של בני המשפחה?

## מסרים עיקריים:

1. בירור הגורמים להתנגדות בני המשפחה, למזון שהגיש יוסי, המטפל הסיעודי, ליעקב המטופל.
2. התייחסות לשפת הגוף של רעיית המטופל, בן המטופל ויוסי.
3. חוסר הבנה של יוסי בנוגע למקורות ההתנגדות של המשפחה.
4. אשת המטופל ובנה חשים כעס ואשמה.
5. יוסי מספק למשפחה מענה באופן חסר סבלנות ומעורר גילויי אלימות, כעס והתנגדות מצד האישה והבן של הדייר.

**נושאים לדיון:** רגישות למרכיבים תרבותיים. 

**מיקוד | שאלות רלוונטיות:** 

שימו לב ליחסי הגומלין של יוסי, המטפל הסיעודי, עם בני המשפחה של המטופל וכיצד יחסי גומלין אלו מעוררים כעס, התנגדות (אנטגוניזם) ותחושת ביקורת אצל בני המשפחה.


**לאחר הצפייה:**

חוסר ההבנה של יוסי לרצונות המשפחה.

**מסרים עיקריים:**

1. יוסי, המטפל הסיעודי, אינו מודע למשמעות שמעניקה משפחת הדייר לאוכל כמרכיב המסמל דאגה, אכפתיות ונתינה, וכאמצעי לשימור הרגלי אכילה מהעבר בקשר המשפחתי.
2. חוסר התייחסות לרצונה של רעיית המטופל לשמר את מעמדה ותפקידה המסורתי בתוך המשפחה.

**זמן בסרט:** 4:10-3:44 

**נושאים לדיון:** בת הדייר המטופל מתלוננת שלא החליפו את הטיטול של אביה, שלא הורידו אותו מהמיטה ושהשעון שלו אבד. 

**מיקוד | שאלות רלוונטיות:** 

שימו לב ליחסי הגומלין התקשורתיים שיש ליוסי, המטפל הסיעודי, עם ביתו של הדייר המטופל, שהגיעה לבקר את אביה המתגורר במחלקה.

**לאחר הצפייה:**

1. מדוע לדעתכם יוסי הגיב כך לפניית הבת?
2. מהי לדעתכם התגובה הראויה של יוסי במפגש עם הבת?
3. מה לדעתכם הסיבות לתגובת הבת לדבריו של יוסי?
4. מהם לדעתכם הצרכים של הבת שמהם התעלם יוסי?

## מסרים עיקריים:

1. חוסר התייחסות של יוסי, המטפל הסייעודי, לרגשות ולדאגה שהפגינה בת המטופל.
2. חוסר עדכון של הבת בנוגע לתוכנית הטיפול באביה ובשינויים שחלו במצבו הבריאותי.
3. יוסי מגיב בחוסר הבנה, בכעס, בחוסר הקשבה והכלה.
4. יוסי מחסיר מידע, מעביר מידע לא תואם ומעורר כעס והתנגדות מצד הבת.
5. הבת זקוקה להקשבה והכלה.

**נושאים לדיון:** בירור מקור ההתנגדות של בת המטופל. 

## מיקוד | שאלות רלוונטיות:

שימו לב לשאלה ולתחושת חוסר הוודאות של הבת ולתגובה של יוסי, המטפל הסייעודי, לפנייתה.

## לאחר הצפייה:

1. מה ביתו של המטופל עושה בשלב הזה?
2. כיצד יוסי מגיב לפנייתה?

## מסרים עיקריים:

1. בירור מקור הדאגה של הבת נובע מהיעדר מידע על תכנית הטיפול באביה.
2. שפת הגוף של בת המטופל
3. שפת הגוף של יוסי, המטפל הסייעודי
4. מענה שטחי וחוסר בפרטים חיוניים של הטיפול שסיפק יוסי לבת המטופל מעורר אצלה כעס רב.

**נושאים לדין:** התייחסות רגישה למרכיבים תרבותיים.



### **מיקוד | שאלות רלוונטיות:**



שימו לב ליחסי הגומלין של יוסי, המטפל הסיעודי, עם ביתו של המטופל וכיצד האופן שבו מתנהלת השיחה מעוררת דאגה וחוסר אמון של הבת ביוסי.

### **לאחר הצפייה:**

התנהגות חסרת רגישות של יוסי כלפי בת המטופל.

### **מסרים עיקריים:**

1. יוסי, המטפל הסיעודי, אינו מודע לעברו של המטופל, לפרשנויות ולדאגה היתרה שבת המטופל מבטאת.
2. הבת רומזת על אחריותו של יוסי להיעלמות השעון ובכך מחזקת את הבעת חוסר האמון שלה בו.

### **סוגיות נוספות לדין:**

1. אמצעים לבניית תקשורת והעברת מידע.
2. אמצעים להעברת מסרים בתקשורת בלתי מילולית.
3. דרכי דיווח והעברת מידע לממונים על כל התרחשות יוצאת דופן.
4. דרכים לניהול קונפליקטים.

### **סיכום הדין וההנחיה:**

1. שקפו את הרגשות שעלו בשיחה.
  2. ציינו את המסרים העולים מן הסרט:
- חשיבות התקשורת המילולית והבלתי מילולית.
  - חשיבות העברת המידע על ביצוע הפעולה עם המטופל (האכלה, העברה וכו') ובכל שלב (לפני ביצוע הפעולה, במהלכה ובסופה).
  - התייחסות למטופל ולבני משפחתו בכבוד.

- בניית תקשורת זורמת, מבוססת אמון ומבטאת סבלנות, התעניינות, הקשבה, אמפטיה, אכפתיות והכלה כלפי המטופל ובני משפחתו.
- הטיפול במטופל והקשר עם בני משפחתו ייעשה באופן אנושי, אחראי ומקצועי.

## משחקים

ראו המלצה למשחקים בתחום התקשורת במערך ההנחיה המורחב.







## מתפל ביום אחד

3 סרטונים לצפייה ישירה בנושאים:  
**האכלה | מעברים | משכחה**

