

»» מדריך מיוחד ««

**ששת המפתחות לתקשורת מונעת הסלמה במרפאות שבהילה.
מדריך זה יעזור לך להגיב בצורה אפקטיבית ובטוחה להתנהגות אלימה.**



מאת תום ברנע

כל הזכויות שמורות © לתום ברנע - ייעוץ ארגוני ופיתוח אישי

תום ברנע - ייעוץ ופיתוח ארגוני | הפרדס 62 כפר מרדכי
אתר - WWW.TOMBARNEA.CO.IL : דוא"ל: TOM.BARNEA@GMAIL.COM

המגפה החדשה

עלייה במקרי האלימות במרפאות בישראל..



מערכת הבריאות הישראלית נמצאת תחת עומס מתמיד, ובשנים האחרונות ניכרת עלייה מדאיגה במקרי האלימות כלפי צוותים רפואיים. מצב זה פוגע בביטחון האישי של הצוותים, משפיע על איכות הטיפול הניתן למטופלים ומקשה על תפקוד הצוותים במצבי חירום.

מחקרים מראים כי אלימות במוסדות בריאות מתרחשת לרוב במצבים של מתח גבוה, תחושת חוסר אונים או אי-הבנה וחוסר תקשורת בין המטופלים ומלוויהם לצוותים.

כלים של תקשורת אפקטיבית ושל ניהול קונפליקטים הוכחו כגורמים מרכזיים בהפחתת מקרים של אלימות.

המדריך **"ששת המפתחות לתקשורת מונעת הסלמה במרפאות שבקהילה"** נבנה במיוחד עבור הצוותים הרפואיים שבמרפאות, מתוך הבנה שמניעת אלימות מתחילה בתקשורת נכונה וביצירת סביבת עבודה בטוחה.

המדריך כולל **טכניקות מבוססות מחקר** וקלות ליישום, שמטרתן לסייע בזיהוי מוקדם של מצבים מסלימים, בניהול אפקטיבי של קונפליקטים ובהפחתת תחושת המתח בקרב מטופלים ומשפחותיהם.

איך המדריך יכול לעזור לי?

בעזרת הכלים המעשיים במדריך זה - תוכלו להפחית אירועי אלימות, לשפר את הביטחון האישי שלכם וליצור סביבה שבה תוכלו להתמקד במטרה המרכזית שלכם - להציל חיים ולשפר את איכות הטיפול.





מפתח ראשון - השתמשו בתקשורת לא מילולית מרגיעה

במצבי לחץ, חוסר הלימה בין המסר המילולי לבין שפת הגוף עלול ליצור בלבול, אי-אמון והסלמה של המצב.

לדוגמה - כאשר מילים משדרות רוגע והכלה, אך שפת הגוף משדרת עצבנות, מתח או איום, המטופלים והסובבים נוטים להגיב יותר לשפת הגוף ופחות למילים עצמן. מצב זה נפוץ במיוחד בסביבות רפואיות עמוסות, שבהן הצוות הרפואי עשוי להתמודד עם ריבוי משימות תחת לחץ גבוה. דאגו שהתקשורת הלא-מילולית שלכם תהיה עקבית עם המסר המילולי שאתם רוצים להעביר.

לדוגמה - אם אתם אומרים "אני כאן כדי לעזור", ודאו שהעמידה שלכם משדרת פתיחות (ידיים לצדדים ולא משולבות), שטון הדיבור שלכם רגוע ואיטי, ושהבעת הפנים שלכם משדרת הכלה ואמפתיה.

התאמה זו בין המילים, הטון ושפת הגוף תיצור אמון, תפחית את החרדה של המטופלים ושל המלווים שלהם ותסייע במניעת הסלמה.



מפתח שני - למדו להציב גבולות ברורים בצורה אסרטיבית <<<

במצבים רגישים, חוסר גבולות ברורים עלול לגרום לבלבול ולתחושת תסכול אצל המטופלים ובני משפחותיהם. מצב זה יכול להסלים כאשר אדם לא מבין מה מותר ומה אסור, או כאשר הוא חש שהגבולות אינם מוצגים בצורה מכבדת.

צוותים רפואיים שמתמודדים עם התנהגות תוקפנית עלולים למצוא את עצמם במאבקי כוח מיותרים בגלל חוסר תקשורת ברורה לגבי הציפיות והכללים.

מחקרים מצביעים על כך שהגדרת גבולות ברורים ובצורה מכבדת מפחיתה באופן משמעותי את הסיכון להסלמה. אנשים נוטים לשתף פעולה יותר כאשר גבולות מוגדרים בצורה ברורה, פשוטה, ומתחשבת ברגשותיהם.

הגדירו גבולות בצורה פשוטה וברורה, תוך שימוש בטון דיבור רגוע ומכבד. למשל, במקום לומר "אסור לך להיות כאן!". אמרו: "אנחנו צריכים לשמור על שקט באזור הזה, אבל אני יכול להראות לך מקום שבו תוכל להמתין בנוחות".

תנו לאדם אפשרות בחירה, כמו "אנא בחר אם אתה מעדיף להמתין כאן או בחדר הסמוך". בנוסף, הסבירו את התוצאות האפשריות של הבחירות, כדי למנוע בלבול וליצור שיתוף פעולה.

גבולות ברורים ומכבדים יעזרו למנוע מאבקי כוח ולשמור על תחושת שליטה וסדר.

מעוניינים לקבל עוד כלים לפיתוח אסרטיביות בעבודה - לחצו כאן.



מפתח שלישי - שמרו על מרחב אישי - הגבול שמונע הסלמה

חדירה למרחב האישי של אדם יכולה להיות טריגר מרכזי לתחושת איום ולתגובה שלילית. מצב זה מוכר במיוחד במצבים של מתח גבוה, כאשר מטופלים, בני משפחותיהם או אנשים בסביבת עבודה צפופה חווים את הפלישה למרחב האינטימי שלהם כחדירה לפרטיותם ולכבודם.

לעיתים, תגובה כזו מובילה לעימות או להסלמה מיותרת.

אלפי מחקרים וספרים עוסקים בנושא תיחום מרחבי מחיה בבעלי חיים, וכיום ידוע שגם לבני האדם יש "בועת מרחב" שמגנה על תחושת הביטחון שלהם. קיימים ארבעה מרחבי מחיה של האדם: אינטימי, אישי, חברתי וציבורי.

מחקר עדכני מצא כי חדירה לאזור האינטימי (15-45 ס"מ) גורמת לשחרור הורמוני סטרס כמו קורטיזול ואדרנלין, מה שיכול להוביל לתגובות פיזיולוגיות של מתח או תוקפנות

הכירו את **ארבעת מרחבי המרחב האנושי** והתחשבו בהם בעת האינטראקציה שלכם עם המטופלים ועם המלווים שלהם:

- **אזור אינטימי:** שמור לקרובים בלבד (משפחה, חברים קרובים, בני זוג). אל תיכנסו לאזור זה ללא רשות.
- **אזור אישי:** שמרו על מרחק של 46 ס"מ-1.22 מטר בעת שיחה עם קולגות, מטופלים או בני משפחה שאינכם מכירים היטב.
- **אזור חברתי:** הקפידו לשמור על מרחק גדול יותר (1.22-3.6 מטרים) כאשר מדובר באינטראקציה עם קבוצה של מספר אנשים או במצבים מתוחים שיש חשש להתפרצות אלימה.
- **אזור ציבורי:** שמרו על מרחק של מעל 3.6 מטרים בפנייה לקבוצות גדולות.

במצבים מתוחים במרפאה, במיוחד כשמדובר באינטראקציה עם מטופלים או עם המלווים שלהם, הסבירו את הצורך שלכם להתקרב, כדי להפחית חרדה ולמנוע אי-הבנה.

הימנעות מהפלישה למרחב האינטימי מייצרת סביבה נעימה ומכבדת יותר, שתורמת לשיתוף פעולה ומפחיתה סיכונים להסלמה.

מפתח רביעי - שינוי תפיסה וגמישות מחשבתית



צוותים רפואיים במרפאות בישראל מוצאים עצמם לעיתים מתמודדים עם מטופלים וקרובי משפחה במצבי לחץ גבוהים, שעלולים להוביל להתפרצויות אלימות.

במצבים כאלה, קל להגיב מתוך רגש במקום לנתח את הסיטואציה באופן רציונלי. לעיתים, חוסר הבנה של רגשות המטופל או פרשנות מוטעית של האירוע מחריפים את המצב ומובילים להסלמה מיותרת.

הגישה הקוגניטיבית, שבבסיסה עומד מודל אפר"ת (אירוע - פרשנות - רגש - תגובה), מדגישה שאיננו מגיבים ישירות לאירועים עצמם אלא לפרשנות שאנחנו נותנים להם.

מחקרים בתחום הטיפול הקוגניטיבי מצביעים על כך שזיהוי מחשבות מגבילות ותיקון יכול להפחית באופן משמעותי תחושות של לחץ, חרדה וכעס.

הבנה זו יכולה להיות קריטית לניהול רגשות ושמירה על רוגע מקצועי.

התחילו בניהול עצמי:

- זכרו שמחשבותיכם על האירוע (ולא האירוע עצמו) משפיעות על תגובתכם.
- למשל, במקום לחשוב "המטופל הזה תוקפני כלפי באופן אישי", נסו לחשוב "הוא בלחץ ממצבו הרפואי.."
- עצרו לרגע כדי לזהות את המחשבות האוטומטיות שלכם ולשאול: האם הן מבוססות על עובדות או על הנחות?

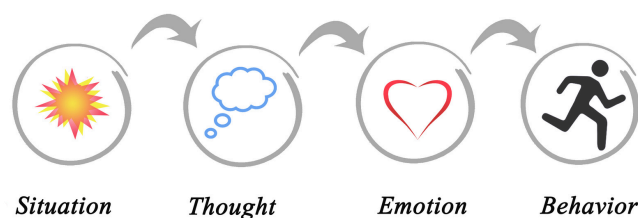
במקביל, הבינו את רגשות המטופל:

- נסו לראות את המצב דרך עיניו: הוא עלול להרגיש חסר אונים, מפוחד או כאוב.
- השתמשו במשפטים שמראים שאתם מבינים את רגשותיו, כמו "אני רואה שזה מצב קשה עבורך" או "אני מבין שאתה לחוץ".

שמירה על רוגע ותפקוד מקצועי במצבי משבר דורשת עבודה קוגניטיבית מתמשכת.

מודל אפר"ת יכול לשמש ככלי פרקטי מאוד לצוותים במרפאות - לסייע להם במניעת תגובות רגשיות אוטומטיות ולשפר את היכולת להתמודד עם מטופלים בסערת רגשות.

המפתח הוא להבין שגם בלב מצבי משבר, יש לנו שליטה על הדרך שבה אנחנו בוחרים לפרש ולהגיב.





מפתח חמישי - התמקדו בפתרונות ולא בבעיות. <<<

במצבי לחץ ועומס במרפאה, התמודדות עם מטופלים וקרוביהם עלולה להפוך למאבקי כוח מיותרים. שאלות מאתגרות, ביקורתיות או שיפוטיות מצד הצד השני מגבירות את המתח ויוצרות עימותים שלא תורמים לפתרון הבעיה.

במקרים רבים, התמקדות בבעיה בלבד מגבירה את תחושת חוסר האונים של המטופל או משפחתו, ומרחיקה אתכם מהשגת מטרה משותפת.

מחקרים רבים מראים כי מתן אפשרויות בחירה לאנשים במצבי קונפליקט תורם לתחושת שליטה, מה שמפחית התנגדות ומאפשר דיאלוג פרודוקטיבי יותר. כמו כן, התמקדות בפתרונות במקום בבעיות נמצאה כיעילה בהפחתת מתחים ובבניית שיתוף פעולה במצבים רגישים

אז מה הפיתרון?..

- **הציעו אפשרויות בחירה:** במקום לכפות פתרון, הציעו אפשרויות שמאפשרות למטופל או לקרוב משפחתו להרגיש שהוא מעורב בקבלת ההחלטות. לדוגמה, "תוכל לבחור אם להמתין כאן או בחדר המתנה."
- **הימנעו ממאבקי כוח:** כאשר נשאלות שאלות מאתגרות או ביקורתיות, אל תיגררו לדיון בלתי פרודוקטיבי. השיבו רק לשאלות שמובילות לפתרון ונסו להחזיר את השיחה למטרה המרכזית.
- **שמרו על גישה לא - שיפוטית:** הימנעו משיפוטיות כלפי תחושות או תגובות של הצד השני. הבינו שתגובותיו נובעות ממצוקה, פחד או כאב.
- **התמקדו בפתרונות:** במקום להדגיש את הבעיות, הציעו דרך ברורה לעזור או להתמודד עם המצב. לדוגמה, "אני מבין שזה מצב קשה עבורך, הנה מה שנוכל לעשות כדי לעזור."

מתן אפשרויות בחירה ושמירה על גישה מכבדת ולא - שיפוטית לא רק מפחיתים קונפליקטים מיותרים, אלא גם בונים אמון ומקדמים פתרון יעיל יותר של המצב. כשמתמקדים בפתרונות, לא בבעיות, כולם יוצאים מרוויחים.



מפתח שישי - גלו אמפתיה וולידציה



מטופלים ובני משפחותיהם לעיתים חווים מצבים רגשיים עזים של פחד, תסכול או חוסר אונים.

כאשר תחושות אלו לא זוכות להכרה מצד הצוותים הרפואיים, המטופל או מלוויו עשויים לחוש לא מובנים, מה שעלול להוביל לכעס או אפילו להתפרצות אלימה.

לעיתים, הצוות הרפואי עשוי לשפוט את התחושות הללו כ"לא הגיוניות" ולנסות להפריכן, אך הדבר רק מעצים את התחושות השליליות ומוביל להסלמה.

אמפתיה והיכולת להעניק **ולידציה** הן כלים קריטיים בניהול קונפליקטים ומניעת הסלמה. מחקר מעניין מצא כי מטופלים ובני משפחותיהם הגיבו ברוגע רב יותר כאשר הצוותים הרפואיים הפגיבו אמפתיה והעניקו הכרה לרגשותיהם.

אז מה הפיתרון?..

- **גלו אמפתיה:** הקשיבו באופן פעיל למה שהמטופל או מלוויו אומרים. השתמשו במשפטים שמראים שאתם מבינים את תחושותיהם, כמו "אני רואה כמה זה קשה עבורך" או "זה באמת נשמע מצב מלחיץ".
- **הכירו בתחושות של המטופל או מלוויו,** גם אם הן נראות לכם לא הגיוניות או מוגזמות. לדוגמה - "זה הגיוני שאתה מרגיש ככה במצב כזה."
- "אני מבין למה אתה מרגיש כך, בהתחשב בנסיבות."

זכרו: מתן תוקף לרגשות אינו אומר הסכמה עם דעתם, אלא הכרה בכך שהם מרגישים כפי שהם מרגישים.

- **הימנעו מביטול רגשות:** הימנעו ממשפטים כמו "אין סיבה להילחץ" או "אל תדאג, הכל בסדר", שעלולים לגרום למטופל להרגיש שאינכם לוקחים אותו ברצינות.

אמפתיה וולידציה הם כלים רבי-עוצמה שמסייעים לצמצם את תחושת הבידוד והכעס של מטופלים ומלוויהם. כשהם מרגישים שמבינים אותם ומכבדים את רגשותיהם, נבנה אמון שמוביל לשיתוף פעולה טוב יותר.

מה זה ולידציה? ואיך היא קשורה להפחתת אלימות?

ולידציה = מתן תוקף לרגשותיו של האדם מבלי לשפוט או להסכים עימם. הולידציה נמצאה כמשפרת את שיתוף הפעולה בין הצדדים ומפחיתה משמעותית תחושות של כעס ותסכול

זכרו תמיד - לפעמים מספיק משפט אחד קטן שמביע הבנה כדי למנוע הסלמה גדולה.

כיועץ ארגוני (מומחה לתקשורת מונעת הסלמה)
המרכז המיוחד למניעת אלימות בארגונים - SVP - CENTER

השקעתי את הידע והניסיון המקצועי שלי במדריך זה. עשיתי זאת מתוך כוונה להעצים אתכם ולטפח אצלכם תחושת מוגנות, חוסן ושלווה פנימית.

אני מקווה שתיישמו את ששת המפתחות שמופיעים במדריך זה. כל הכלים שהוצגו במדריך הוכחו מחקרית ככלים שעוזרים בהפחתת התנהגות אלימה.

חשוב מאוד שלא תסתפקו רק בלקרוא את הרעיונות והכלים שהצגתי במדריך. התחילו ליישם את הכלים כבר עכשיו..

השינוי מתחיל בצעדים קטנים של יישום הכלים שהצגתי במדריך זה. כל אחד מהמפתחות האלה הוא כלי עוצמתי שמסוגל לשפר את ההתמודדות שלכם עם קונפליקטים ועם מצבים שמסלימים בבית החולים.

זכרו - אינכם לבד במסע הזה. זכרו שאני והצוות שלי כאן כדי לתמוך בכם בכל שלב.



דרכי התקשרות:

אמייל: TOM.BARNEA@GMAIL.COM

אתר: WWW.TOMBARNEA.CO.IL

וואטסאפ: 050-4465501

מקרב לב,

תום ברנע