

מסירת הודעה כואבת

נכתב על ידי המרכז לבריאות הנפש גהה

אופן מסירת הבשורה בדרך כלל נחרט בזיכרון אצל מי שמקבל בהודעה כואבת. החיים של האדם מרגע הבשורה מתחלקים לשניים – לפני ואחרי. לכן ישנה חשיבות גדולה מאוד לאופן בו ההודעה ניתנת, כאשר תחת הרגישות והמקצועיות הנדרשת, היא גם מאפשרת לתהליכי אבל "בריאים" ותקינים להתחיל להתפתח. לפיכך, חשוב מאוד להיערך למסירת ההודעה בצורה נכונה ולבחון לעומק מה ואיך מוסרים.

ההנחיות הבאות למסירת הודעה כואבת מתבססות על המודל מובנה:

(SPIKES Setting Perception Invitation Knowledge Emotions Summery)

- לקראת מפגש של מסירת הודעה כואבת, מומלץ להכין את עצמך לתפקיד המבשר ולוודא שיש שבידך את המידע ואת התמיכה הנדרשת.
- מומלץ לבחור מיקום שקט המאפשר תחושת פרטיות ואינטימיות, לפנות זמן ולהשתדל להימנע מהפרעות.
- מומלץ לשבת ללא מחיצות, לקיים קשר עין רציף, במידה ומתאים – ליצור מגע.
- יש לאפשר נוכחות של אדם קרוב – בן משפחה, חבר וכן איש צוות נוסף.
- לאחר התמקמות יש לערוך הכרות קצרה הכוללת הצגה עצמית ותפקיד.
- מומלץ לברר עם המתבשר כיצד הוא מבין את המצב ואת מידת החומרה. "מה נאמר לך עד כה?" "עד כמה אתה מודאג?" במידה ומזהים טעויות בהבנה וציפייה לא ריאלית, רצוי להשקיע יותר בהקדמה.

מסירת הודעה כואבת

- במקרים מסוימים, ניתן לנסות ולברר לפני מסירת מידע, עד כמה המתבשר מעוניין לדעת "לאנשים יש צורך שונה במידע. יש אנשים שחשוב להם לדעת כל פרט ואחרים, אינם מעוניינים לדעת או מעדיפים שהמידע יימסר לבני משפחה. מה אתה מעדיף?"
- רצוי שמסירת המידע תהיה הדרגתית ובקצב מותאם למתבשר. חשוב לפתוח באיתות שאתה עומד למסור מידע כואב. ניתן למשל, לחזור על דברי המתבשר "כפי שאמרת, המצב הוא אכן לא פשוט" או לחילופין "אי חושש שהמצב חמור ממה שנראה היה"
- במסירת המידע, רצוי לא להרבות בפרטים, מאחר והשמיעה היא סלקטיבית. יש למסור את העיקר, בפיסות מידע קטנות, לא ברצף. יש לעצור, לאפשר תגובה רגשית, לעודד דיבור, לוודא הבנה "אתה מצליח לעקוב?"
- מומלץ לאפשר שאילת שאלות, מומלץ לאפשר חזרה על הדברים, מומלץ להיות קשוב לדאגות התבשר גם דרך שפת גוף. חשוב להשתמש בשפה ברורה, פשוטה ומובנת. חשוב להימנע מאמירות קטסטרופליות.
- בכל מצב, מומלץ להקפיד ולזהות מטרות ישימות ובעלות משמעות "עם מי מהחברים היית רוצה לדבר?" "אתה תמצא עם בני משפחה במקום בטוח". בכל מסירת הודעה כואבת, רצוי שיהיה גם מסר של תקווה.
- מסירת הודעות כואבות, מלווה לא פעם, ברגשות עוצמתיים. התחושות הרגשיות האפשריות – שוק, חוסר אמון, פחד, בדידות. אבל, תחושות אלו יכולות להתבטא גם בדממה, בכי, האשמה וכעס. יש לזהות ולאפשר זמן להבעת רגשות. יש להגיב באמפטיה ובמתן לגיטימציה, על מנת

מסירת הודעה כואבת

- לספק תמיכה ולהפחית מבוכה ובדידות. "אני יודע שזה מאוד קשה לשמוע" "אני מבין שאלו חדשות מאוד מצערות עבורך" "הרבה אנשים במצב כזה מגיבים בבכי" "מה הכי מטריד אותך כרגע?"
- סיכום ברור ותוכנית מעשית מסייעים בהפחתת תחושת אי הודאות והחרדה. חשוב שהסיכום יבטא את עמדה והדאגות של המתבשר "אתה יכול לשתף במה שהבנת עד כה?". יש לשדר מסר שהמתבשר עומד לצידו של המתבשר. יש לדייק לגבי המטרות הזמניות והמגבלות "אני מבין עד כמה ניסית שזה יסיים אחרת ורואה עד כמה זה קשה לך ובלתי נתפס. התוכנית היא שמעכשיו תמצא עם כל יתר בני המשפחה והכלבה במקום בטוח שבו יהיו גם רופאים ומטפלים אחרים שידאגו לכם".
- חשוב לזהות אסטרטגיות התמודדות מהעבר ולהציע להתשמש בהן לחיזוק.
- מומלץ להתייחס למקורות תמיכה אפשריים ובמידה ומתאים, לצרף אותם למפגשים הבאים. חשוב לתכנן ולדאוג לרצף תמיכתי – זמינות, אמצעי קשר, מועד מפגש. מומלץ לזכור שמקבלי הבשורה הופכים מהר מאוד למבשרים בעצמם ולהתייחס לכך.