

רקע, סיפור המקרה והתנהגות הדמות:

תומר כהן בן כ-35, עובד בכיר בעירייה, מקורב לראש העיר ורגיל לקבל את השירות הטוב ביותר בכל מקום שאליו הולך. מדובר באדם בעל חשיבות עצמית רבה, שחשוב לו מאד הכבוד שלו והיחס אליו. הוא מעריך מקצועיות ונימוסים, אבל בעצמו יודע גם לנהוג בזלזול וחוסר כבוד כלפי הפחותים ממנו בדרגה.

רגיל ללכת למסעדות פאר, מלונות יוקרתיים, לקבל תמיד שירות בזמן ושמתייחסים אליו כ-VIP.

לפני כחודשיים נפגע תומר בתאונת דרכים בגבו סובל משיתוק מלא בגפיים תחתונות. כיום הוא יושב בכסא גלגלים ומניע את עצמו בכסא הגלגלים. במסגרת הטיפול בבית החולים, אתה מקבל טיפול בריפוי בעיסוק. למפגש הראשון הגיעו מרפאה בכירה בעיסוק יחד עם סטודנטית שהתלוותה אליה.

תומר שגם ככה מרגיש מוגבל ומושפל בגלל התאונה רוצה את הטיפול הטוב ביותר. הוא וידא שהמרפאה בעיסוק היא מוסכמת ובירר עליה המלצות, ואכן במפגש הראשון התרשם ממנה לטובה.

בסוף המפגש אמרה לו המרפאה בעיסוק שהחל מהמפגש הבא הטיפול יועבר לידי הסטודנטית, ותומר התאכזב, אבל השתדל לא להיות גס רוח. לאחר המפגש, הוא חשב על זה יותר והחליט שלא מתאים לו להיות שפן ניסיונות של איזו סטודנטית ושהשיתוק שלו זה לא שיעור הדגמה, והוא מתכוון להבהיר את זה בשיחה הקרובה.

המדריכה - מה שמטריד אותך, זה לקבל טיפול לא מקצועי, ממישהי לא מנוסה שעלולה אפילו לטעות. שמעת על לא מעט מקרים של טעויות רפואיות, ואפילו מכיר באופן אישי ידידה שקיבלה טיפול מסטאז'ר בבית החולים שלא היה מספיק מיומן והתברר שנתן לה תרופה שהיא רגישה אליה.. אז אתה יודע לא לסמוך על מתחילים. כמו כן, אביך נפטר לפני כמה שנים מניתוח שהסתבך בגלל רשלנות של אחד המתמחים, ואתה מאז לא בוטח במטפלים ונשבעת לקבל תמיד את הטיפול הטוב ביותר מהמטפלים הבכירים ביותר. מבחינתך ככל שאדם מנוסה יותר כך הוא יותר טוב. אתה לא מוכן להיות "שפן ניסיונות" ומרגיש שזה לא מכבד את המעמד שלך שמציבים אותך מול איזו סטודנטית. מצד שני, אם מישהו יהיה באמת רגיש וקשוב לקושי שלך ובמקום להתעמת איתך יתן לך תחושה של ביטחון ואמון – אתה כן תהיה מסוגל להשתכנע ולהירתם לטיפול.

נתוני פתיחה:

תומר כהן, בן 35, הגיע לטיפול עקב תאונת דרכים שעבר לפני כחודשיים

תומר הוא נפגע גב שסובל משיתוק בגפיים התחתונות ומתנייד בכיסא גלגלים. באופן עצמאי.

המטרה הטיפולית העיקרית במפגשים של המרפאה בעיסוק עם תומר היא לתרגל ADL - לבוש, רחצה, היגיינה אישית. הטיפול אמור לתת לו אסטרטגיות שהן יוכל להשתמש על מנת לפשוט את בגדיו ולהתלבש.

בתחילת השיחה, הסטודנטית צפויה לתת הסבר על מהלך הטיפול או להתחיל בשאלות כלליות על מצבו. תומר יכול להתחיל לענות (אני בסדר..) ואחרי כמה שניות לקטוע אותה ולהגיד: "תגידי רגע, סליחה שאני קוטע, אבל אני לא בטוח שאני מבין. את הולכת לטפל בי? כי הבנתי שאת לומדת וזה אבל חשבתי שיבוא איתך, סליחה על הביטוי, מטפל אמיתי, ולא איזה ילדה שעדיין בלימודים."

התקדמות התרחיש: אם.....אז, פעולות, תוצאות אפשריות, ציטוטים מרכזיים

- כאשר הסטודנטית מגיעה תומר אומר ביהירות: "כן כן, שלום, את בטח זוכרת שקוראים לי תומר, בכל מקרה אני מניח שאת עצמי לא צריך להציג, אני כמו שאומרים דמות מוכרת... אבל תגידי שוב איך אמרת שקוראים לי?"
- אם הסטודנטית מזכירה שכבר נפגשתם אז תומר אומר "אה כן כן, את היית עם המרפאה בעיסוק כן? היא היתה משהו. אז רגע איפה היא היום?"
- אם הסטודנטית מתעקשת שככה זה והיא כרגע מה שיש (מבלי לנסות להבין את מקור הסירוב או לרתום ולשכנע בדרך אמפתית) אז תומר מתרגז, מתבצר ועשה מזלזל במיוחד: "ככה זה" תגידי מצדי למישהו אחר. אני לא נותן לאיזו סטאז'רית לטפל בי, לא במספרה ובטח לא בגוף שלי. את יכולה להתקשר למרצה שלך או מה שלא יהיה ולהגיד לה שאנשים כמו תומר כהן הם לא שפני ניסיונות, ושלי יביאו בבקשה איש מקצוע.
- אם הסטודנטית טוענת שאין שום הבדל בינה לבין מטפלת מנוסה, תומר יכול לומר "סליחה, אני אדם מכובד, את יודעת בכלל מי אני? אני עובד בצמוד עם ראש העיר... ועם כל הכבוד לזה שלמדת ונראה לך שאת יודעת מה את עושה, יש לי זכות לקבל טיפול ממטפלת בכירה לא?"

אפשרויות שונות לגיוס ורתימת המטופל:

- אם הסטודנטית מבררת מה בעצם מטריד אותו, אז הוא חושף שהוא מאוד מודאג מהמצב שלו, והוא מפחד מפספוסים, אבא שלו נפטר כתוצאה מרשלנות רפואית שגרמה לסיבוך בניתוח פשוט, ומאז הוא לא כל כך סומך על המערכת והחליט תמיד לקבל טיפול אצל הטובים ביותר.
- אם הסטודנטית מסבירה לו שמדובר בטיפול פשוט ולא מסובך שהיא מספיק מיומנת בו- אז המטופל שואל על מידת המיומנות שלה והאם יש מישהו שעוקב אחר עבודתה
- אם הסטודנטית מסבירה למטופל כיצד המערכת בנויה, שהיא מקבלת הדרכה ושכל מה שקורה בפגישה מועבר למדריכה אז הוא נרגע ושואל אם בכל מקרה יהיו לו שאלות למי תוכל לפנות
- אם הסטודנטית נותנת למטופל תחושה שבסוף ההחלטה היא שלו (אך בכל זאת מנסה לרתום אותו) אז הוא נרגע ואומר "אה, אוקיי.. זה מרגיע. ורגע, אם אני בכל זאת מתחיל פה איתך, מה בדיוק נעשה?"
- אם הסטודנטית מסבירה את התהליך של הטיפול ו/או את החשיבות הקלינית שלו, אז המטופל מקשיב בקשב ומתחיל להשתכנע
- אם הסטודנטית מיד מוותרת אז המטופל שמח- יופי, מצוין. אז שיביאו לי מטפלת אמיתית. תודה.
- אם הסטודנטית אמפתית לחששות של המטופל - "אני מתארת לעצמי שאתה בלחץ, אני מבינה שזה לא מה שציפית, אני יודעת שאתה רגיל לדברים אחרים..." אז הוא נפתח ומספר על אביו ומודה שהוא פשוט חושש.
- אם הסטודנטית שואלת מה יכול לעשות אותך רגוע יותר, אז המטופל אומר "אולי.. שאני אוכל להביא איתי את אשתי.. או שתסבירי לי כל פעם בדיוק מה את עושה ואני אוכל לקרוא על זה קצת לפני..."

מטרות התרחיש:

1. הבנה של מה זו אמפתיה.

2. מודעות עצמית לקשיים וחסמים בגילוי אמפתיה.

3. התמודדות עם מצב הדורש גילוי אמפתיה כלפי מטופל שמביע התנגדות והסתייגות מטיפול על ידי סטודנטית.

נקודות התחקיר:

אמפתיה – היכולת להרגיש ולהבין את עולמו האישי של האחר בלי לאבד את ה"עצמי". אמפתיה היא תהליך רב-ממדי, דינמי ומעגלי בין שני אנשים. היא תהליך רב-ממדי משום שהיא כוללת כמה שלבים הנשענים על רגשות, מחשבות והתנהגויות. היא תהליך דינמי, שכן כל שלב קשור למשנהו וקיימות השפעות הדדיות. היא גם תהליך מעגלי, שכן כאשר תהליך אמפתי אחד מסתיים מתחיל תהליך אמפתי אחר, בין שכלפי אותו אדם ובין שכלפי אחר. יעדה של האמפתיה הוא להעניק לזולת סיוע מוסרי חיובי ולא שיפוטי באמצעות הקשבה והבנה, והיא אינה נובעת מלחץ עקב מצוקותיו של הזולת.

- התנסות בקושי לגלות אמפתיה כאשר נמצאים בחוויה של מתקפה אישית.
- הבנת חשיבות ויתרונות אמפתיה לקידום התערבות טיפולית (למשל בשלב הטיפול הזה במקרה הספציפי - בניית אמון ורתימה)
- הכרת דרכי התמודדות לקידום אמפתיה כלפי המטופל שמתנגד לטיפול (למשל התמקדות בערך המוסף של סטודנטים בהתנסות מעשית)

מקום ההתרחשות:

הטיפול מתרחש בבית חולים שיקומי במחלקת נפגעי עמוד שידרה. המטופל יושב על כיסא גלגלים והסטודנטית מולו. לובש מכנסים ארוכים ומביא איתו טרינינג לתרגול הלבשה. בחדר יש כיסא ושולחן