



הקריה האקדמית אונו

Ono Academic College

בית הספר לשיקום



משרד
הבריאות

לחיים בריאים יותר

מינהל הרפואה
אגף לבריאות הנפש
Mental Health Services

מיומנויות תקשורת חוברת הדרכה למשפחות

חוברת הדרכה למשפחות המתמודדות
עם בן משפחה הסובל ממחלת נפש.

חוברת זו עוסקת במיומנויות תקשורת היכולות לסייע
לבניית תקשורת יעילה עם בן המשפחה, הנעתו לשינוי,
ושיפור איכות חייו וחיי בני המשפחה.



משנים את פני החברה בישראל

תוכן עניינים

2	הקדמה
3	1. התקשורת בחיינו
3	א. יסודות של תקשורת טובה
5	ב. כיצד נתבטא באופן ברור
5	ג. תקשורת היא גם מילולית וגם לא מילולית
6	2. מיומנויות תקשורת
6	א. כיצד לומר לאחרים מה משמח אותנו: הבעת שבח
7	ב. שימו לב להתנהגויות שמשמחות אתכם, כולל דף עבודה
8	ג. הבעת רגשות שליליים
9	3. הקשבה
10	א. הקשבה פעילה
12	ב. מכשולים בפני הקשבה
13	ג. מיומנויות ההקשבה התומכת
13	ד. אמפתיה
14	ה. דף עבודה: העריכו את מיומנויות התקשורת שלכם
15	4. התמודדות עם בעיות בתקשורת
15	א. כיצד לדבר עם ילדים ובני נוער אודות מחלת נפש
16	ב. הצעות לנושאי שיחה
17	5. מצבי מקונפליקט
18	א. טיפים להמנעות מקונפליקט
19	6. פתרון בעיות
21	א. תרחיש לפתרון בעיות
22	ב. מודל ששת שלבי השינוי
24	ג. הנעת בן המשפחה לבצע שינוי

הקדמה

התמודדות בני משפחה (הורים, אחים/יות, בני זוג, ילדים) עם בן משפחה הסובל ממחלת נפש, חובקת בתוכה רמות דחק יומיומיות גבוהות.

רמות דחק אלו לעיתים שוחקות את היכולת לתקשורת יעילה בין בני המשפחה. שחיקה של היכולת לתקשורת יעילה עלולה להגביר את תחושת הדחק של בן המשפחה המתמודד ובני המשפחה האחרים.

בן המשפחה המתמודד עלול לחוות תחושת דחק (סטריס) כשהוא מתקשה להבין מה שנאמר או מה מצופה ממנו. בני המשפחה עלולים להיקלע למציאות של ריבוי ויכוחים או ביקורת מרובה בבית. מציאות זו מהווה קרקע פורייה להגברת הדחק.

מחקרים רבים מצביעים על כך שדחק גבוה הוא גורם שכיח לנסיגה, ולכן קיימת חשיבות רבה לכלי התמודדות שיכולים לסייע בהפחתת הדחק ככל האפשר.

הקשבה ותקשורת טובה בין בני המשפחה הינם כלים מרכזיים ויעילים ביותר בהתמודדות. תקשורת טובה מחזקת מעצימה ומעוררת תקווה.

אי לכך, ראינו חשיבות רבה בהפקתה של חוברת הדרכה לבני המשפחה בנושא של מיומנויות תקשורת.

מטרת החוברת להיות לכם לעזר בימים בהם אתם מרגישים צורך בפסק זמן לחשיבה מחודשת, פסק זמן לחידוש כוחות, וריענון כלים להתמודדות היומיומית.

החוברת הינה פרי של שיתוף פעולה בין משרד הבריאות, ביה"ס לשיקום הקריה האקדמית אונו וארגון BC (British Columbia schizophrenia society) אשר נתנו את רשותם להשתמש בכלי אך אינם אחראים על ההתאמות שנעשו לשפה העברית. את חוברת המקור ניתן לראות באתר www.heretohelp.bc.ca. האתר הינו פרויקט משותף של שבעה ארגונים מובילים בתחום בריאות הנפש וההתמכרויות ומטרתו הנגשת מידע בתחום בריאות הנפש וההתמכרויות לאוכלוסיות רב-תרבותיות.

אנחנו שמחות וגאות להיות חלק מפרויקט משמעותי זה. חוברת זו תופץ באתר ותהא לעזר לקהילת דוברי השפה העברית ברחבי העולם.

בברכה

עו"ס דינה ברק
אחראית תחום משפחות
משרד הבריאות

ד"ר נעמי הדס לידור
מנהלת ביה"ס לשיקום
הקריה האקדמית אונו

1. התקשורת בחיינו

תקשורת היא אחת הפעילויות השכיחות ביותר שלנו ביום יום. יש הטוענים שאנחנו עוסקים בתקשורת 75% משעות הערנות שלנו. לעיתים תכופות אנו מרגישים שהתקשורת שלנו עם אחרים אינה יעילה כפי שהיינו רוצים.

תקשורת מוצלחת תלויה בבחירות שאנחנו עושים לגבי סוג התקשורת, במודעות שלנו לגורמים העשויים להשפיע על האופן בו המסרים שלנו נקלטים, וכן על האופן בו אחרים מגיבים למסרים אלה. ככל שתדעו יותר על תקשורת, יעלו הסיכויים שלכם לתקשר ביעילות. כמו כן, תרגול הוא מרכיב הכרחי בלמידה זו.

במהלך הקריאה בחוברת זו, אתם עשויים לגלות שאתם כבר עוסקים בסוגי התקשורת הנדונים בפרק. אם זה המצב, אתם יכולים להיות בטוחים שאתם בדרך הנכונה.

תקשורת טובה משפרת את היחסים בין האדם הסובל מהמחלה לבין המטפלים שלו וקרובי המשפחה שלו, ויכולה להועיל לכל אדם במשפחה, כולל האדם הסובל מהמחלה.

הפרעות נפשיות והתמכרויות מציבים בפני המתמודד אתגרים נוספים, בעיקר כשהפרעה משפיעה על יכולתו של האדם לחשוב בבירור או להתרכז. אפילו בתקופות הטובות ביותר, עלול להיות קושי לדבר על נושאים רגישים. לפעמים, מאוד קשה לתקשר עם בן משפחה הסובל ממחלת נפש. הסיבה לכך היא שיש לנו, בני המשפחה, מגוון ציפיות ורגשות בבואנו להתמודד עם המחלה.

מטרת החוברת לחזק ולרענן את המיומנויות הנדרשות בקרב בני המשפחה זאת על מנת שיוכלו לשוחח על מחשבותיהם, רגשותיהם, צרכיהם ובעיותיהם באופן מועיל ומוצלח. דבר שיאפשר דיון בסוגיות הרלבנטיות, ושתיסלל הדרך לפתרון בעיות.

תקשורת צריכה תמיד לכלול התייחסות לשאלה האם אנחנו מגיבים
ברגישות הראויה לרווחת האדם המקבל את המסר שלנו.



א. יסודות של תקשורת טובה

תקשורת טובה יכולה לעזור:

- להביע, באופן לא מאיים, דאגות וחששות שעלולות להיות לך לגבי בן המשפחה שלך.
- להפחית את הסיכוי לנסיגה על ידי יצירת סביבה חיובית בבית.
- לשפר את התקשורת עם אנשי מקצוע המעורבים בטיפול בבן המשפחה שלך בפתרון בעיות.
- להבהיר מה כל אחד מבני המשפחה רוצה ויכול לעשות כדי לעזור בתהליך ההחלמה.

התקשורת האופטימלית, במיוחד על רקע מחלת נפש, צריכה לכלול מספר יסודות:

- תקשורת ברורה – תגביר את הסיכוי שהמסר שאנו מתכוונים אליו יובן היטב.
- מוכנות להקשיב למחשבות, רגשות, דאגות ולחששות של בני המשפחה.
- שימוש בשפה המובנת לכל האנשים המעורבים.

כשבן משפחה סובל ממחלת נפש, יש חשיבות עליונה בניהול תקשורת יעילה ומובנת. בן המשפחה שלכם עלול לחוות דחק (סטres) כשהוא מתקשה להבין מה שנאמר או מה מצופה ממנו, או כשהוא חש שלא מבינים אותו. ריבוי ויכוחים או ביקורת מרובה בבית גם כן עלולים ליצור דחק. דחק הוא גורם שכיח לנסיגה, לכן חשוב להפחית את הדחק במידת האפשר.

תקשורת יעילה דורשת זמן, תרגול, ושיתוף פעולה.

קווים מנחים לתקשורת

- ◁ דברו במשפטים קצרים, ברורים וישירים. הסברים ארוכים ומורכבים עלולים להיות קשים להבנה מכיוון שהפרעות נפש מסוימות פוגעות בריכוז. יותר קל להבין ולהגיב להיגדים קצרים, ברורים וממוקדים.
- ◁ דאגו שתוכן המסרים שלכם יהיה פשוט וממוקד. עסקו בנושא אחד; תנו רק הוראה אחת בכל פעם. אחרת, הניסיון לעקוב אחר השיחה עלול לגרום לבלבול, במיוחד למישהו עם מחלת נפש.
- ◁ עשו ככל יכולתכם לשמור על ירמת גירוי נמוכה ככל הניתן. קול רם, דיבור עיקש, האשמות וביקורת עלולים להלחיץ מאוד את האדם הסובל מקושי נפשי.
- ◁ אם בן המשפחה שלכם נראה מכונס בעצמו ולא מתקשר, הניחו לו לעת עתה. סביר יותר שהמסר שלכם יזכה לתגובה הרצויה כשבן המשפחה שלכם יהיה פתוח יותר לשיחה.
- ◁ לעיתים תגלו שבן המשפחה שלכם מתקשה לזכור את מה שאמרתם לו. במצבים אלה תצטרכו לחזור על הדברים, הוראות והנחיות.
- ◁ היו נעימים ויציבים. אם תבהירו את עמדתכם ולא תשדרו מסרים סותרים, לא יהיה קל לבן המשפחה שלכם לתת פרשנות שגויה לדבריכם.
- ◁ אם השיחה הופכת לוויכוח, כל מי שלוקח חלק בה צריך להסכים לקחת "פסק זמן". אולי כדאי לקחת כמה נשימות עמוקות או לצאת לטיול קצר ורק אז לחזור לשיחה.
- ◁ הקשיבו בתשומת לב לדבריו של בן המשפחה. אמרו לו שאתם מעריכים את נקודת המבט שלו ומבינים את רגשותיו.
- ◁ הימנעו מהטלת אשמה. נסו לא להאשים את עצמכם או את בן המשפחה שלכם במחלת הנפש. זכרו, מחלות נפש והתמכרויות הן מחלות בדיוק כמו סכרת או יתר לחץ דם.

תקשורת טובה היא עניין של תרגול, התמדה ושימוש בכישורים רבים שכבר יש לנו.

1. כיצד נתבטא באופן ברור

להלן כמה דוגמאות לתקשורת דו-משמעית.
בעמודה השנייה מופיעות מספר דוגמאות לשפה ברורה ומוחשית יותר.

ברור יותר	דו משמעי
"הייתי רוצה שתנקה את המטבח אחרי שאתה מכין משהו לאכול"	"אתה לא מתחשב"
"אני רוצה לצאת עם החברים שלי בסוף השבוע"	"אני צריך יותר עצמאות"
הייתי רוצה לדבר אתך על התכניות שלנו לסוף השבוע"	"אנחנו לא מתקשרים מספיק"
"הייתי רוצה שתפסיק את מה שאתה עושה ותקשיב לי"	"הייתי רוצה שתהיה יותר קשוב"
"אני מודה לך שאתה מבשל ודואג לילדים כשהם חוזרים הביתה מבית הספר"	"אתה עוזר לי הרבה בבית"

הצעות ליצירת משפטים ברורים:

1. השתמשו במשפטים קצרים או שאלות.
2. תבקשו דבר אחד בכל פעם.
3. תדייקו ככל שניתן. למשל, התמקדו בהתנהגות מסוימת במקום לעשות הכללות.
4. הימנעו משימוש בהצהרות שליליות.

הצעות

2. תקשורת היא גם מילולית וגם לא מילולית

כשאנחנו מתקשרים פנים מול פנים עם אדם אחר, אנו משתמשים גם במילים וגם בתקשורת לא מילולית כדי להעביר את המסרים שלנו. למרות שלעיתים קרובות מתייחסים לכך כסוגים שונים של תקשורת, בפועל הם שלובים זה בזה.

תקשורת לא מילולית פועלת בשילוב עם המילים כדי לתת דגשים ומידע נוסף שאינו מועבר במילים; היא מעבירה רגשות ותחושות, והיא מסמנת הבנה ומעורבות בשיחה. חשוב שנהיה מודעים לאופן בו אנחנו משתמשים בתקשורת לא מילולית. במצבים מסוימים, המילים שלנו מעבירות מסר אחד בעוד שהתקשורת הלא מילולית מעבירה משהו שונה למדי. למשל, אפשר להגיד "אוי, זה פשוט נפלא!" תוך כדי שאנחנו רומזים באופן לא מילולי שאנחנו לא מרוצים. חשוב שהמסר שאנחנו מעבירים באופן לא מילולי יהיה תואם את מה שאנחנו אומרים.

כמו כן, כאשר מקשיבים לאחרים, תמיד חשוב להקשיב למלוא המסר ולהבין את כולו. למשל, האדם יכול להגיד שהוא יעשה משהו, אבל הוא מביע את חוסר העניין שלו באופן לא מילולי. יכול להיות שמה שהוא אומר לנו זה מה שהוא מרגיש מחויב לומר, אך בפועל הוא ממש לא רוצה או לא יכול לעשות זאת. במקרה זה, נרצה לברר מה בן השיחה שלנו מרגיש וחושב.

קשר עין, טון דיבור והבעת פנים הנם התנהגויות לא מילוליות חשובות התורמות לתקשורת יעילה.

מחלות נפש מסוימות כגון סכיזופרניה עלולה לפגוע ביכולת של האדם להבין תקשורת לא מילולית.

אנשים בכלל ובוודאי כאלו עם מחלות נפש עשויים להיות רגישים מאוד לטון דיבור קשוח וביקורתי.

טון הדיבור יכול לגרום לאדם האחר להתגונן, ואז יפחת הסיכוי שהוא ישמע את מה שנאמר או ינסה לעשות את מה שאתם מבקשים.

שיפור התקשורת יכול להפחית את הלחץ שמרגישים אנשים הסובלים ממחלות נפש או התמכרויות. הורדת הלחץ מורידה את הסיכוי לנסיגה.



2. מיומנויות תקשורת

בחלק גדול מהתקשורת שלנו אנו מנסים לגרום לאנשים להבין מה אנחנו חושבים, מרגישים או מאמינים בקשר להתנהגותם ולהשפיע עליהם כך שיתנהגו בצורה מסוימת. "מיסגור" המסר עשוי להשפיע על האופן בו המסר נקלט אצל האדם האחר. "מסגרת" המסר כוללת מאפיינים כגון טון הדיבור ובחירת המילים שלנו.

כולנו יכולים להפיק תועלת ממשוּב מכבד על האופן בו ההתנהגות והפעולות שלנו משפיעות על הסובבים אותנו.

א. כיצד לומר לאחרים מה משמח אותנו: הבעת שבח

לומר לאנשים שמעשיהם מוצאים חן בעינינו מעודד אותם לפעול כך לעתים קרובות יותר. שבחים כוללים העברת הרגשות החיוביים שמתעוררים בעקבות התנהגות טובה מסוימת. כולנו זקוקים למחמאות על ההתנהגויות שלנו כאשר הן ממוקדות, משמחות, אדיבות או מועילות לאחר.

אנשים עם מחלות נפש נאבקים עם ההערכה העצמית שלהם. מסר על פעולה שבוצעה היטב או שנשאה חן בעיני אדם אחר עשוי לסייע לו לבנות את ההערכה העצמית ואת תחושת המסוגלות שלו. יש חשיבות גם להישגים קטנים – במיוחד לאדם המתמודד עם מחלת נפש. בזמנים של דחק וייאוש, מסרים כגון אלה עוזרים לאדם להמשיך להתאמץ אפילו כשההתקדמות איטית מאוד.

הכרה בפעולה או בנישה חיובית או מועילה עוזרת בשני אופנים:

1. מראה לבן המשפחה שלכם שאתם שמים לב ומעריכים את התנהגותו החיובית
2. מגדילה את הסיכוי שהאדם יחזור על התנהגות זו.

הצעות לדרך הכרה בפעולה או בנישה חיובית

1. הסתכל על האדם
2. בטון ידידותי תאמרו בדיוק מה מצא חן בעיניכם
3. תאמרו לאדם איך זה גרם לכם להרגיש

חשוב להיות ברור בקשר להתנהגות שהערכת, שאהבת. שפה מעורפלת ולא ברורה מקשה עליו להבין מה בדיוק בהתנהגותו מצא חן בעיניכם. לדוגמה:

מעורפל	ברור
"אני חושב שמה שעשית אתמול היה נפלא".	"היה יפה מאוד מצדך שעזרת לאחייך אתמול בשיעורי הבית. אני מאוד גאה בך".

2. שימו לב להתנהגויות שמשמחות אתכם, דף עבודה

בתרגיל זה, אנו רוצים שתתרגל התמקדות בהתנהגויות במשפחה שלכם. נסו לחשוב על הפעמים האחרונות שהבעתם מסר חיובי על התנהגות מסוימת של בן משפחה. במה התבטא הביצוע המוצלח שלהם? האם הראיתם להם איך אתם מרגישים? בימים הקרובים, תתרגלו מתן תשומת לב להתנהגויות שמשמחות אתכם. איך מגיב אדם כשאתם נותנים לו מחמאה?

נסו להביע רגשות חיוביים באופן תדיר וספונטני ביחס להתנהגויות יומיומיות מסוימות. אבל אל תגזימו. הרגשות חייבים להיות ברורים, ממוקדים וכנים.

דף עבודה לתרגול מסר חיובי

יום	האדם ששימח אותך	מה הוא עשה בדיוק?	מה אמרתם לו?

דוגמאות להתנהגות חיובית:

- הופעה מטופחת
- נטילת תרופות לפי ההנחיות
- עמידה בזמנים
- סיוע בעבודות הבית
- הבעת עניין בבני המשפחה
- אדיבות
- להציע עזרה
- לסדר את הבית
- להציע את המיטה
- להתחשב באחרים
- לצאת מהבית
- להביע עניין, להשתתף בשיחה
- לצאת עם חברים שלא משתמשים בסמים/אלכוהול
- לפתור בעיה
- להצליח במבחן

ג. הבעת רגשות שליליים

באופן בלתי נמנע, לא משנה כמה אנשים מסתדרים אחד עם השני, יש התנהגויות שמציקות גם לטובים ביותר שבינינו. ביטוי בונה של רגשות שליליים נותן לאחרים משוב על איך התנהגותם משפיעה עלינו. אם אנחנו לא מביעים רגשות אודות ההתנהגות הזאת, אחרים לא תמיד ידעו שזה מרגיז אותנו. בביטוי הרגשות באופן בונה, אנו יכולים להימנע מ"שמירת הדברים בבטן" או הבעתם באופן פוגעני או בלתי מועיל.

לעתים קיים קושי להביע רגשות שליליים – יתכן שאנחנו חוששים שהמסר יעליב את האדם או שאנחנו חוששים מתגובתו. לכן, האופן בו אנחנו מביעים את הרגשות שלנו חשוב לא פחות מתוכן המסר עצמו. אפשר לתת משוב בונה על פעולות שמשפיעות עלינו באופן שלילי.

קשה מאוד לשנות אישיות, גישה או תחושות. אולם, אם מגדירים התנהגויות מסוימות כהתנהגויות רצויות או בלתי רצויות, סביר יותר שהאדם יהיה מסוגל להשקיע מאמץ לשנות אותן. כמו כן, אנשים נוטים להיות פתוחים יותר לשינוי כשאנשים אחרים מביעים רגשות לא נעימים כלפי התנהגותם מאשר כלפי האישיות או האופי שלהם. (מתוך פרויקט התמיכה החברתית במשפחה, המכון הניו-רופסיכיאטרי של UCLA)



הצעה לדרך הבעה של רגשות שליליים

1. הסתכל באדם.
2. דבר באופן ברור (אבל לא בקשיחות).
3. פרט לגבי ההתנהגות.
4. אמור לאדם אלו רגשות עוררה ההתנהגות.
5. הצע רעיונות כיצד האדם יכול למנוע חזרה על ההתנהגות בעתיד (או הצע לקיים שיחה לפתרון הבעיה).

הצעות

התמקדות בהתנהגות מסוימת מונעת הכללות הפוגעות ביעילות התקשורת, למשל:

ממוקד	מכליל
"אני לא אוהב את הדרך שניקית את המטבח היום".	"אתה הבן אדם הכי מבולגן שאי פעם חייתי איתו".

מיקוד גם מונע תקשורת מאיימת או מציקה, שלרוב אינה מועילה. אימים או נדנודים עלולים לעורר תגובת כעס, תסכול, חוסר אונים שיפחיתו עוד יותר הסיכוי שהאדם ישנה את ההתנהגות. להלן כמה דוגמאות למסרים מאיימים או "מנדנדים" מהם יש להימנע: "אם אתה רוצה להמשיך לגור כאן כדאי שתנקה את המטבח." "מתי אתה הולך לנקות את המטבח? ביקשתי ממך שוב ושוב אבל עדיין לא עשית את זה."

כשמישהו עושה משהו שגורם לכם להרגיש עצובים או כועסים, תנידו לו את זה באופן ברור, ממוקד, רגוע ולא ביקורתי. אל תניחו שהאדם האחר ינחש, או שהוא אמור לדעת איך אתם מרגישים.



דוגמאות להבעת רגשות שליליים באופן בונה:

"כעסתי כשצעקת עלי לפני ארוחת הערב. אשמח אם תדבר יותר בשקט בפעם הבאה."
"אני מצטער שלא קיבלת את הקורס שרצית. בוא נשב אחרי ארוחת הערב ונדבר על אפשרויות אחרות."
"החרדה שאני מרגישה גוברת כשאתה אומר לי שאני צריך לצאת יותר. זה יעזור לי אם לא תציק לי בקשר לזה."

העברת רגשות שליליים יעילה במיוחד כשהיא מלווה באחת משתי הנקודות: א. בקשה לשינוי התנהגות

שוב, חשוב מאוד לדייק כשאתם מתארים את ההתנהגות. כמו כן, בקשה המנוסחת בנימוס וכוללת הבעת הערכה על מילוי הבקשה כנראה תצליח יותר מבקשה תובענית או "מנדנדת", "חופרת".
דוגמה:
"זה אותי מפריע לי כשאתה שומע מוזיקה בקול רם. הייתי שמח אילו היית שומע מוזיקה בווליום נמוך יותר."

ב. בקשה לשיחה לשם פתרון בעיות.

כאשר הדבר אפשרי, פתרון בעיה לרוב יצליח יותר אם יש מאמץ משותף לפתור את הבעיה. אם האדם האחר מרגיש שניתנת לו הזדמנות להביע את "קולו" בנושא מסוים, סביר יותר שמאמציו לשנות את התנהגותו יהיו שונים.
דוגמה:
"זה מפריע ועצוב לי שאתה יושב בבית ורואה טלוויזיה כל כך הרבה. הצעתי שתנסה לצאת יותר אבל לא נראה שאתה רוצה לעשות את זה. הייתי רוצה לנהל אתך שיחה על זה ולראות אם אנחנו יכולים למצוא תכנית כך שתמצא דברים אחרים לעשות."

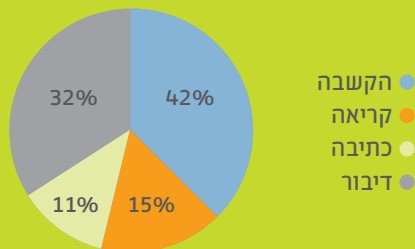
3. הקשבה

הקשבה היא חלק חשוב בתקשורת, אולם לעתים קרובות היא נתפסת כחלק מובן מאליו. הקשבה מורכבת משמיעה נכונה של המסר ופירושו באופן שהדובר התכוון אליו.

הקשבה הנה תהליך פעיל – מדובר לא רק בקליטה פאסיבית של המסר אלא קליטה סלקטיבית של חלק מהמסר תוך התעלמות מרעשי רקע וחלקים בלתי רלוונטיים נוספים. ברוב האינטראקציות שלנו עם אחרים, עלינו להתמודד עם הרבה דברים אחרים המתחרים על תשומת הלב של השומע.

לדעת להקשיב ביעילות פירושה גם לתת לדובר משוב מילולי ולא מילולי (באמצעות נענוע ראש, והבעת פנים או באמצעות שימוש בהמהום). אלה מאפשרים לאדם האחר לוודא שאתם שמים לב לדבריו.

- הקצו זמן בכל יום לשיחה עם בן המשפחה.
- מצאו מקום בו תוכלו לשוחח ללא הסחות דעת.
- איך היית מדרג את עצמך בתור מקשיב?
- מתי הייתה הפעם האחרונה שנתתם לאדם מולכם את מלוא תשומת הלב שלכם כשהוא דיבר אליכם? כמה זמן בילית אתמול בהקשבה לאחרים?



3א. הקשבה פעילה

- שני המאפיינים החשובים של הקשבה פעילה הם:
- ◁ יש להקדיש תשומת לב לאדם המדבר
 - ◁ יש לוודא שאתם מבינים את מה שהאדם אומר

הקשבה פעילה יכולה לסייע לדון בבעיות או בנושאים משפחתיים חשובים שונים.

תשומת הלב יכולה להיפגע בגלל החיים העמוסים של כולנו. כמה פעמים ניסיתם לנהל שיחה עם בן משפחה תוך כדי הכנת ארוחת ערב, צפייה בטלוויזיה או נהיגה? חשוב לוודא שאתם נותנים לאדם האחר את מלוא תשומת לבכם. לעתים קרובות אנחנו לא מקשיבים בתשומת לב כשאנחנו מדברים זה עם זה.

הצעות לדרך הקשבה יעילה:

1. תסתכלו על האדם כשהוא מדבר.
2. שימו לב למה שהוא אומר.
3. שדרו שאתם מקשיבים (למשל באמצעות הנהון או "הממ הממ").
4. שאלו שאלות להבהרה אם אינכם מבינים. כלומר כשמדובר בתחום בו אתם זקוקים למידע נוסף.
5. ודאו שהבנתם את מה שעמעתם (נסחו מחדש או סכמו את מה שנאמר).

הצעות

אפשר לשפר את ההקשבה באמצעות:

- חזרה על המסר על מנת לוודא שעמעתם היטב.
- צמצום הרעש בסביבה (למשל טלוויזיה או רדיו)
- או הסחות דעת שתובעות את תשומת הלב שלנו.

היו מודעים לכך שעייפות נפשית או גופנית עלולה לפגום ביכולת ההקשבה שלנו. שיחות המתארכות יתר על המידה או הוספת נושאים לא רלוונטיים עלולים להוביל לשעמום, שעלול לצמצם את תשומת הלב שלנו לנאמר. אם נראה שהשיחה "תקועה" ואינה מתקדמת, אולי מוטב לדחות אותה עד שתהיו רעננים יותר; דאגו לחזור ולסיים את השיחה. נסו להתרכז בנושא אחד בכל פעם.

על מנת לסייע לתקשורת מוצלחת, יש לשדר לאדם מולכם שאתם קשובים לדבריו. תארו לעצמכם שאתם מנסים לדבר עם מישהו ש:

- ◊ לא מסתכל עליך.
- ◊ לא אומר שום דבר.
- ◊ אין לו הבעת פנים.

כיצד תוכלו לדעת שהוא מבין את מה שאתם מנסים לומר?

דוגמה להקשבה:

תוך קריאת התרחיש הבא, חישבו על דרכים אחרות להגיב ליפעת:

כעת יום חמישי בלילה ושלוש חצות מהמשרד באיחור. כולם לווים ברשע והיא נמסה להכין ארוחת ערב בקצת חממה. בלה יפעת נכנסת למטבח.

"היי, איך היה היום שלך?" אומרת שלומית

"בסדר, אבל אני צריכה לעבור את היום הזה", אומרת יפעת. היא יושבת ליד שולחן המטבח.

"אוקיי, מה קורה?" שלומית קוראת את המבחן, הדורש מספר מרכיבים. בצל ירוק, שתי שיני שום, שימורי אפונים...

"אוי לא", היא חושבת לעצמה. "אין לנו בכלל שימורי אפונים".

"אני די חרדה בקשר למבחן אחר. זה מאוד משמעותי לזינו שלי ולא נראה לי שהצנתי את החומר".

"הממ הממ". אוי לא, שלומית מזינה שהיא לא תוכל לבשל את המבחן, צריך להשרות את המרכיבים לאורך הלילה. היא מחזיטה למצוא מבחן אחר. היא עוברת על ספר המבחנים כדי למצוא משהו אחר.

"קראתי את הפרקים שוב ושוב אבל הם לא נשארתי לי בראש. אני חוששת שאכשל בקורס אם לא אצליח במבחן".

"כן, הממ. אני בטוחה שתצליחי". שלומית חושבת לעצמה, "חייב להיות משהו אחר שאפשר להכין לארוחת ערב היום".

"טוב, נראה לי שאורך לעבור על הסיכומים שלי שוב".

"רעיון טוב, מותק. אני אקרא לך כשהארוחה תהיה מוכנה".

◊ אם שלומית הייתה מחליטה להתעכב עם הכנת הארוחה ולהתמקד במה שהציק ליפעת,

מה היא הייתה יכולה להגיד לה?

◊ כיצד הייתם מדרגים את איכות ההקשבה של שלומית?

◊ כיצד הייתה שלומית יכולה להגיב אחרת?

3. מכשולים בפני הקשבה

בהרבה מקרים, ההקשבה היא מיומנות שאינה מפותחת דיה. בדקו את יכולת ההקשבה שלכם בשיחה הבאה שתנהלו. כשהאדם מדבר אליכם, תהיו מרוכזים, על מנת לזכור את עיקרי המידע שהוא חולק אתכם. אחרי שהוא מסיים, סכמו בפניו את מה ששמעתם. שאלו את האדם האם הסיכום נכון ובקשו ממנו הבהרות ככל שאלה נדרשות.

תקשורת אינה משודרת מאדם אחד לאחר באופן המנותק מהסביבה. הקשבה מחייבת אותנו להפריד בין שדר התקשורת לבין רעשי הרקע שבסביבתנו. אל תתנו להסחות דעת להפריע לכם בתקשורת.

לכבות את הטלוויזיה או הרדיו, להתיר למשיבון לענות כשהטלפון מצלצל, למצוא מקום שקט לדבר: להקדיש לשיחה זמן – כל אלה עוזרים לנו להתמקד בהקשבה. חלק מהמכשולים הם פנימיים. יתכן שיש לנו רעיונות מוגדרים מראש לגבי תגובתו הצפויה של האדם המצב הנתון. למעשה אנחנו מתעלמים ממה שהדובר אומר כי אנחנו מניחים שאנחנו כבר יודעים מה הוא יגיד.

יתכן שדעתנו מוסחת, שאנחנו מקשיבים ב"חצי אוזן" בלבד תוך כדי עיסוק או בחשיבה על עניינים אחרים, כמו שלומית במקרה הקודם. יתכן שנחשוב שאנחנו מקשיבים, אך בפועל אנחנו עסוקים בניסוח התגובה שלנו. אולי אנחנו מניחים שאנחנו יודעים מה האדם עומד לומר ומגיבים אליו לפי הפירושו או הניחוש שלנו ולא לפי מה שהוא באמת אומר. יתכן שאנחנו קוטעים את דבריו של האדם מולנו לפני שהוא מספיק להשלים את מחשבותיו.

משוב מילולי או לא מילולי משפר מאוד את איכות התקשורת. קשר עין, הבעת פנים ערנית, הנהונים, הערות כגון "הממ הממ" או "כן, אני מבין", מראים לדובר שהמקשיב מקשיב ומבין את מה שהוא מנסה להגיד. הצגת שאלות פתוחות, לא שיפוטיות, מתוך עמדה של סקרן, מתעניין מסייעת לדבור להבהיר חלקים מעורפלים של השדר או מסמנת שיש צורך במידע נוסף. שאלות מסייעות לדובר לדעת מה עוד עליו להגיד על מנת שהשדר שלו יהיה ברור ושלם. בדקו אם הבנתם את המסר באופן מדויק על ידי ניסוח מחדש או סיכום הדברים – פעולה זו תסייע לכם לוודא ששמעתם נכון. בתקשורת מסוגים מסוימים, הפגנת הבנה כרוכה בהפגנת אמפתיה כלפי הדובר – ולשם כך יש גם לוודא שהבנתם את החלק ה"רגשי" של המסר.

ניסוח מחדש מועיל במיוחד כשאתם נותנים או מקבלים הנחיות. בקשו מהמקשיב לחזור על ההנחיות, לא רק על מנת לעזור לכם לוודא שהם שמעו היטב, אלא גם כדי לסייע לכם לזכור את ההנחיות שנתתם.

הצעות לשיפור יכולת ההקשבה

- התמקדו במסר ולא באדם הדובר, כך תימנעו מגיבוש דעה קדומה כלפי המסר המבוססת על רגשותיכם כלפי הדובר, זהותו או מה שנדמה לנו שהוא אומר.
- תתרכזו במחשבות שלכם, לא במחשבות שלכם. כך תאפשרו לעצמכם להקשיב ולא להיות מרוכזים בגיבוש תגובה למסר בעת ההקשבה.

ג. מיומנויות ההקשבה התומכת

הקשבה תומכת פירושה הקשבה במטרה לתת מקום לאדם האחר
הקשבה תומכת פירושה לנסות לעזור לאדם האחר.
הבנה טובה של המסר עדיין חשובה אך לכך מתווספים משוב ותמיכה.
הקשבה תומכת מחייבת ניוס וחיזוק יכולתינו להקשיב ולהגיב בקבלה ובאמפתיה.

לעתים קרובות, אנו נדרשים לסייע לאדם האחר המתמודד עם קושי או בעיה. התפקיד העיקרי שלנו במצב כזה הוא לתפקד כאוזן קשבת ולהקשיב לאדם המדובר. תחשבו למי אתם פונים כשאתם רוצים לדבר על בעיה אישית. אלו מיומנויות הקשבה יש לאדם הזה? מה ביכולת ההקשבה שלו גורם לכם לבחור בו על פני אנשים אחרים הקרובים אליך?

מטרת ההקשבה התומכת היא לעזור לאדם המתמודד עם קושי או בעיה, לאורך תהליך המוביל לפתרון.

כמה מאפיינים של הקשבה תומכת:

- פניות.
- להקשיב בלי לנסות לפתור את הבעיה בעצמכם.
- להאמין שבהקשבה נכונה האדם ימצא בעצמו את הדרכים המתאימות לו להתמודד.
- לעודד את האדם לחקור ביסודיות את הבעיה ואת הפתרונות האפשריים - תנו לו לדבר עד שימצאו פתרון.
- להקשיב לרגשות הקשורים לבעיה.

ד. אמפתיה

אמפתיה היא מאפיין חשוב באינטראקציות תקשורתיות, בעיקר עם האנשים הקרובים לנו. להיות אמפתי פירושו להיות יכול לשים את עצמנו בנעלי האדם האחר ולהעריך את החוויה שלו מנקודת המבט או נקודת ההתייחסות שלו. אמפתיה היא היכולת להבין, להיות רגיש ולייחס חשיבות לרגשות של האדם האחר. אמפתיה אין פירושה שאתם חייבים להסכים למה שהאדם אומר, אלא להראות שאתם מעריכים את רגשותיו. אין דומה לערכה של אמפתיה על מנת לסייע לנו לתקשר היטב. הפגנת אמפתיה יכולה לעזור לעודד את האדם לדבר באופן גלוי אודות קשייו, רגשותיו, חששותיו ודאגותיו.

איך אתם מתקשרים עם בני המשפחה שלכם?
לפעמים קל יותר לתקשר עם חברים, חברים לעבודה זורים מאשר עם בני משפחה.
תוכלו להיעזר בדף העבודה בעמוד הבא כדי לזהות את הרגלי התקשורת החיוביים שלכם ואת מיומנויות התקשורת אותן תרצו לשפר.

3ה. דף עבודה: העריכו את מיומנויות התקשורת שלכם

בכל אחד מהסעיפים הבאים, העריכו את נקודות החוזק שלכם על ידי מתן ציון בין 1 (נמוך) ל-5 (גבוה). ציון של 3 ומטה מעיד על מיומנויות שיתכן שתצטוו לפעול לשיפורן.

1 אף פעם לא	2 לעיתים רחוקות	3 לפעמים	4 לרוב	5 לתמיד
-------------	-----------------	----------	--------	---------

				אני מקשיב טוב ורק לעתים רחוקות מפספס את מה שאחרים אומרים לי.
				קל לי לקרוא/ להבין תקשורת לא מילולית של אחרים.
				לרוב אני יכול לנהל סכסוכים עם אחרים בלי יותר מדי קשיים.
				לרוב אני מוצא את המילים המתאימות להביע את עצמי.
				אני בודק עם האדם האחר כדי לוודא שהוא הבין אותי היטב.
				אני חולק את המחשבות והחוותיות שלי בנסיבות המתאימות.
				כשאני טועה אני לא חושש להודות בזה.
				אני נוטה לקלוט איך אנשים מרגישים.
				לרוב אני מנסה להשקיע מאמץ על מנת להבין את נקודת המבט של האדם האחר.
				אני משקיע מאמץ לא לאפשר לרגשות השליליים שלי להפריע בשיחה חשובה.
				נוח לי להביע את הדעות שלי.
				אני משתדל להחמיא לאחרים כשהם עושים משהו שמוצא חן בעיני.
				כשנראה לי שפגעתי ברגשותיו של מישהו, אני מתנצל.
				אני מנסה לא להיכנס למגננה כשמבקרים אותי.
				אני בודק עם אחרים כדי לוודא שהבינו אותי נכון.
				כשלא נוח לי לדבר עם מישהו, אני מדבר באופן ישיר ולא ברמזים.
				אני מנסה לא להפריע כשמיעשהו אחר מדבר.
				אני מביע התעניינות בדבריהם של אנשים אחרים באמצעות הערות והבעות פנים.
				כשאני לא מבין שאלה או רעיון אני מבקש הסברים נוספים.
				זה מפריע לי כשאנשים מעמידים פנים שהם מקשיבים אך אינם באמת מקשיבים.
				אני מנסה לא להזדרז להסיק מסקנות לפני שהאדם סיים לדבר ואני עושה מאמץ להקשיב לדבריו עד סיומם.
				אני מסתכל על אנשים כשהם מדברים.
				אני מקשיב בריכוז, ולא מאפשר למחשבות שלי לנדוד כשאחרים מדברים.
				לא קשה לי לבקש מאנשים לעשות דברים בשבילי.
				אני מביע את הדעות שלי באופן ישיר אבל לא בתקיפות.
				אני מסוגל לייצג את האינטרסים שלי בעצמי.
				אני מנסה לא לפרש את מה שאחרים אומרים אלא לשאול שאלות שמבהירות את כוונת דבריהם.

4. התמודדות עם בעיות תקשורת

דיבור מבולבל או מעורפל

- אם האדם אינו מביע את רעיונותיו באופן ברור או שרעיונותיו מבולבלים:
 - ◊ תגידו לאדם שאתם מתקשים להבין ורוצים להבין את מה שהוא אומר.
 - ◊ בקשו מהאדם לדבר באופן ברור יותר. על מנת לסייע לו בכך, בקשו ממנו לנסח שוב את דבריו או להוסיף מידע. מסו לעזור לו בשאלות מנחות, שאלות אינפורמטיביות
 - ◊ חזרו על מה שנאמר כדי שתוכלו לוודא שהבנתם את המסר.

אי הבנות

- אי הבנות יכולות לנבוע מפזיזות בהסקת מסקנות או מפירוש שגוי שניתן למה שנאמר. קשיים קוגניטיביים הנובעים ממחלות נפש גם יכולים להקשות על ההבנה. אם מתרחשת אי הבנה:
 - ◊ אמרו מה הייתה כוונתכם באופן רגוע ובקצרה, ואז תשנו את הנושא או תעזבו את השיחה.
 - ◊ הימנעו מוויכוחים או דיונים ממושכים על אי ההבנה. אם המסר שלכם לא היה ברור, התנצלו.
 - ◊ קחו בחשבון שקשיים קוגניטיביים של המאזין עלולים להיות הסיבה לאי ההבנה.
 - ◊ אם תתרגזו או תהיו ביקורתיים, לא תשיגו דבר, ויש סיכוי שהדבר יפגע באדם האחר או יחמיר את המצב.

4א. כיצד לדבר עם בני משפחה - ילדים ובני נוער על מחלות נפש

כשמחלת נפש מופיעה במשפחה, הילדים מבולבלים ומפחדים בדיוק כמו בני המשפחה הבוגרים. הם יודעים שמהו אינו כשורה. הם זקוקים למידע והסברים שיסייעו להם להבין את המתרחש. לעתים קרובות ילדים מדמיינים שהמצב גרוע יותר ממה שהוא בפועל. הורים ואחים בוגרים יכולים להקל על פחדים וחרדות. תעזרו לילד שלכם לתמוך בבן המשפחה בכך שתדברו אתו על מחלת הנפש. היו כנים אך אופטימיים.

דברו עם ילדיכם בשפה ובהסברים שמתאימים לגילו ולרמת הבגרות שלו. חפשו ספרים ועלונים שנכתבו עבור ילדים. התייחסות למחלת נפש כאל מחלה גופנית אחרת עשויה לסייע להם להבין שמחלת הנפש אינה חריגה. אם הם יודעים קצת על מחלות כרוניות אחרות כגון אסתמה, תוכלו להשתמש בדוגמאות אלה על מנת להסביר שהטיפול הדרוש הוא ממושך ושהתסמינים עלולים להופיע שוב ושוב.

חשוב שתצטיידו במידע מקיף אודות המחלה עליה אתם מדברים. אם הילד שלכם שואל שאלות עליהן אינכם יודעים להשיב, היו כנים ותגידו שאינכם יודעים. תגידו לו שתנסו לברר את התשובה.

מה שאתם אומרים ועושים בקשר למחלה של בן המשפחה שלכם כנראה ישפיע על הילד שלכם יותר מכל דבר שתגידו לו לעשות. פעלו באופן חיובי והיו מודל לחיקוי עבור הילד.

שאלות שילדים נוהגים לשאול

- מדוע (בן המשפחה) שלי מתנהג ככה?
- האם זאת אשמתי?
- האם אני יכול להידבק?
- האם הוא תמיד יהיה ככה?
- האם הוא עדיין אוהב אותי?
- מדוע זה קורה למשפחה שלנו?

לעתים קרובות, ילדים צעירים מרגישים אשמים או מפוחדים בעוד שילדים מבוגרים יותר כועסים או מרגישים נבוכים.

ילדים צעירים זקוקים למידע פחות מפורט כי יכולת ההבנה שלהם מוגבלת. כנראה שהם יתמקדו במה שהם מסוגלים לראות – בן משפחה המתנהג באופן מוזר, או רגשות שהם עדים להם כמו התפרצויות זעם או התקפות בכי. דאגו שההסברים שלכם יהיו פשוטים.

ילדים בניגיל בית ספר כנראה ישאלו יותר שאלות וירצו יותר פרטים. הם כנראה ירצו לדעת מדוע אדם מתנהג כפי שהוא מתנהג. יתכן שהם יחששו לביטחונם.

לרוב, בני נוער מסוגלים להתמודד עם מידע מורכב יותר אודות מחלות נפש. יכול להיות שהם כבר למדו משהו על כך, אבל סביר שיהיו בידיהם שאלות נוספות ורבות.

ב. הצעות לנושאי שיחה:

- ◊ שאלו את הילד שלכם מדוע לדעתו בן המשפחה שלו מתנהג באופן שונה. השתמשו בתגובה שלו על מנת להתחיל לדבר על מחלות נפש או התמכרויות.
- ◊ שאלו את הילד שלכם על אופן התנהגותו של בן המשפחה ועל הרגשות שהתנהגות זו מעוררת אצלו. עזרו לו להביע את רגשותיו. הבהירו לו שלא קיימים רגשות לא נכונים או שגויים. זה בסדר וזה טבעי שהוא מרגיש את מה שהוא מרגיש.
- ◊ תסבירו שמחלת נפש לעתים גורמת לאדם להתנהג באופן מוזר, מבלבל או מפחיד. שאלו את הילד כיצד זה גורם לו להרגיש ותנו לכך ליגיטימציה.
- ◊ נוודאו שהילד שלכם יודע מה לעשות ואת מי להזעיק אם הוא לא מרגיש בטוח.
- ◊ הסבירו לילד שלכם שלמרות שיש מחלות נפש גם במשפחות אחרות, הרבה אנשים עדיין לא מבינים מה הן מחלות נפש.
- ◊ עזרו לילד להבין שכשהוא מנסה לדבר על המחלה של בן המשפחה, החברים שלו (ואפילו מבוגרים) עלולים ללגלג עליו. הם אף עלולים לומר דברים שאינם נכונים; יתכן שהם לא ידעו מה להגיד.
- ◊ תרגלו עם הילד שלכם מה הוא יכול להגיד לחברים ולאחרים.
- ◊ הבהירו לו שאתם תמיד מוכנים להקשיב לו אם הוא רוצה לדבר.

ילדים, בעיקר ילדים צעירים, לפעמים מאמינים שאם משהו קורה בעולם שלהם, זה קשור למשהו שהם עשו. שאלו את הילד שלכם אם הוא מרגיש שהוא אשם במחלה של בן המשפחה שלו באופן כלשהו. הבהירו היטב לילד שהמחלה של בן המשפחה אינה באשמתו. מחלות נפש אינן מופיעות באשמתו של אף אחד.

הצעה למה שילדים יכולים להגיד לחברים שלהם:
 "לאח שלי יש מחלה שגורמת לו להתנהג מוזר לפעמים.
 הוא לוקח תרופות ומנסה להשתפר. זה מאוד קשה לי,
 אז בבקשה אל תצחקו עלי בגלל זה".

טיפים לתקשורת יעילה

- הקשיבו בתשומת לב.
- תשאלו שאלות ובקשו שישאלו אתכם שאלות.
- תנו משוב לבן המשפחה ובקשו ממנו משוב.
- היו סובלניים כלפי אחרים.
- היו כנים.
- הפגינו כבוד על ידי כך שתהיו גלויים.
- הבהירו את הרעיונות שלכם לעצמכם לפני שתגידו אותם לאחרים.
- התמקדו במסר האמיתי שלכם.
- התחשבו בתזמון, ברקע ובאקלים החברתי.
- הכירו בנקודת המבט של בן המשפחה שלכם והסבירו את נקודת המבט שלכם.
- היו מודעים לטון הדיבור ולהבעות הפנים.
- הפגינו אמפתיה; שימו את עצמכם בנעלי האדם האחר.
- השתמשו בהומור כשהדבר מתאים.
- חפשו מטרות משותפות.

5. מצבי קונפליקט

כאשר אנו מתמודדים עם מצבי קונפליקט, רבים מאתנו חשים אי נוחות ואיננו יודעים מה עלינו לעשות. לפעמים אנחנו מנסים להימנע מהסוגיה ולקוות שהבעיה תיעלם. אולם קונפליקטים כמעט אף פעם אינם נעלמים מעצמם (בכל אופן, לא לעתים קרובות מספיק). כמו כן, גם אם אנחנו מצליחים להימנע מעיסקו במצב, הנושאים עצמם עומדים בעינם. בהדרגה, מצטברות יותר בעיות. הטינה מצטברת בתוכנו. בסופו של דבר אנחנו עלולים להגיע למצב בו מספר נושאים עולים לפני השטח ביסופר-ריבי אחד גדול. במצב כזה, הרגשות עולים על גדותיהם ונחסמת האפשרות לפתור את המצב.

הצעות להתמודדות עם קונפליקט:

1. התמודדו עם כל בעיה כשהיא מתעוררת. אם הרגשות מאוד עזים, קחו זמן להירגע ותכננו שיחה במועד אחר. וודאו שאתם פועלים בהתאם לכוונה הזאת.
2. תפתרו בעיה אחת בכל פעם. הבטיחו לחזור לנושא האחר מאוחר יותר ותקיימו הבטחה זו.
3. פעלו בשיתוף פעולה כדי שכל האנשים המעורבים ירוויחו משהו מההחלטה.
4. היו ישירים ומדויקים בקשר לנושא המסוים – אבל היו רגישים לאדם האחר.
5. זהו את ההתנהגות שגורמת לבעיות, במקום לעשות הכללות. הפרידו בין הרגשות שלכם כלפי ההתנהגות לבין רגשותיכם כלפי בן המשפחה.
6. תשקלו לערב צד שלישי שאתם בוטחים בו אם אתם מרגישים שאתם לא מסוגלים לפתור את הקונפליקט בתוך המשפחה.

5א. טיפים להימנעות מקונפליקט

להלן דף טיפים שיכול לעזור לכם למנוע התעוררות של סכסוכים. דף הטיפים נכתב עבור משפחות עם ילדים צעירים עם הפרעות נפשיות, אולם בשינויים קלים הוא יכול לעזור גם כשילדים בגילאים שונים מעורבים.

טיפים להימנעות מקונפליקט: לומדים כיצד לשנות את תגובתנו

לאנשים עם הפרעות נפשיות לעיתים חסרה נמישות, והם נוטים להגיב באימפולסיביות הנובעת מסף תסכול נמוך. אנו מציעים את מודל הסל ככלי המיועד לצמצם את ההתפרצויות והקונפליקטים. תמצית העניין היא לבחור את הנושאים עליהם אתה רוצה לריב, או במקרה זה, לבחור את הסלים שלך.

סל א'

ההתנהגויות בסל א' אינן פתוחות למשא ומתן או במילים אחרות – אלה התנהגויות מסוכנות. כלומר, **התנהגויות שיכולות להזיק לבן המשפחה שלך**, לאנשים אחרים, לחיות או לפגוע ברכוש. התנהגויות אלה אינן נושא למשא ומתן.

כשהתנהגויות אלה מעוררות התפרצות או קונפליקט, **יש להתמודד עם המצב ולא להתעלם ממנו**.

סל ב'

התנהגויות בסל ב' הן התנהגויות בעדיפות גבוההאולם כאלה שאתם לא מוכנים לעורר בגללן התפרצות או התקפי זעם.

מטרתך לסייע לבן המשפחה **לפתח מיומנויות** אשר יעזרו לו **להתמודד עם התנהגויות בסל זה**, כגון פיתוח פתרונות חלופיים, עמידה בתסכול וכד'. במצבים אלה בן המשפחה מכיר בכך שאתם יכולים לעזור לו ללמוד להתמודד. דוגמאות לנושאים: שעת חזרה הביתה בערב (במקרה של ילדים ונוער), מערכת היחסים עם אחים, עיסוק ועוד.

התנהגויות בסל ג' הן התנהגויות שפעם נראו חשובות אך כעת כבר **אינן בעדיפות גבוהה**. הרעיון הוא שאם התנהגות נמצאת בסל ג', אינכם מזכירים אותה יותר. דוגמאות: אכילת מזונות עם תכולת סוכר גבוהה או סירוב ללבוש מעיל. כשתדירות ההתפרצויות והתקפי הזעם פוחתים, ניתן להעביר התנהגויות מסל ג' לסל ב'.

The Explosive Child מאת Ross Green.

6. פתרון בעיות

ביגישתנו לפתרון בעיות חשוב להתמקד בנושא אחד. לעתים קרובות מדי אנחנו מאפשרים לסוגיות רבות להצטבר ומנסים לפתור את כולן בבת אחת; לפעמים במהלך הדיון בסוגיה אחת, מתעוררת גם סוגיה אחרת. התמודדו עם בעיה אחת בכל פעם. הימנעו מהסחות דעת. אם מתעוררות סוגיות אחרות, הסכימו להקצות זמן לטפל בהן בעתיד.

גישה מובנית לפתרון בעיות יכולה להועיל לכם לנשת לקושי עם בן המשפחה ולנסות לפתור אותו:

1. זיהוי הבעיה.
2. סיעור מוחות להצעת פתרונות.
3. הערכת החלופות.
4. החלטה על פתרון אופטימלי.
5. תכנון הפעולות הנדרשות.
6. יישום הפתרון.
7. בדיקה: האם הפתרון היה יעיל?
8. אם הפתרון לא היה יעיל, נסו פתרון אחר או עדכנו את התכנית ונסו שוב.

צעד 1: זהו את הבעיה

הגדרה ברורה של הבעיה חיונית לפתרון מוצלח. הבנת הבעיה גם תעזור לנו לזהות כשהבעיה נפתרה, כלומר אלו דברים צפויים להשתנות כשהבעיה תיפתר.

הצעות לדרך זיהוי הבעיות בעזרת מיומנויות ההקשבה הפעילה שנדונו לעיל ביחידה זו:

1. הסתכלו על האדם; תתעניינו במה שהוא אומר.
2. הפחיתו הסחות דעת והקפידו להקשיב לדבריו.
3. הפגינו או תראו סימנים שאתם עוקבים אחרי מה שהוא אומר.
4. שאלו שאלות אם הבעיה אינה ברורה לכם.
5. בדקו שהבנתם על ידי כך שתגידו לאדם מה חשבתם שהוא אמר ובקשו את אישורו לכך.

צעד 2: סיעור מוחות להצעת פתרונות

בסיעור מוחות המשתתפים מעלים מספר רב ככל האפשר של פתרונות. תעודדו את כולם להשתמש בדמיון, לא משנה כמה הרעיון נראה מנוחך. פתרונות מנוחכים לעתים עשויים להוביל לפתרון טוב יותר מפתרונות שגרתיים. בשלב זה, מעלים פתרונות אפשריים – אך לא דנים בהם. מומלץ לכתוב אותם לשם הערכה בשלב מאוחר יותר.

צעד 3: הערכת הפתרונות

מנו את כל המאפיינים הטובים והרעים של כל פתרון. זכרו שגם לפתרונות רעים יכולות להיות תכונות טובות, למשל שקל ליישם אותם, גם אם הם אינם באמת פותרים את הבעיה.

צעד 4: בוחרים את הפתרון האופטימלי

המטרה בשלב זה הנה לבחור פתרון או קבוצת פתרונות שנראה המתאים ביותר לבעיה. רצוי מאוד שהפתרון הנבחר לא יהיה קשה מדי ליישום. תנאי זה עלול לחייב בחירה בפתרון שאינו הפתרון האידיאלי. פתרון בר ביצוע מסייע להתניע את יישום הפתרון. גם אם פתרון זה אינו מצליח, הלקחים הנלמדים ממנו עשויים לתרום לפתרון הביעה אם יידרשו צעדים נוספים. דרך פעולה זו עדיפה על פני בחירת פתרון שאינו בר ביצוע.

צעד 5: תכנון

לעתים קרובות, פתרון מחייב נקיטה במספר פעולות. עיבוד הפרטים של התכנית יתרום להצלחתה. האם כל המעורבים יודעים מה עליהם לעשות? האם תכנתם אסטרטגיה להתמודדות עם קשיים בלתי צפויים?

צעד 6: יישום הפתרון

ברגע שיש לכם תכנית ושלב הפעולה, יישמו אותם!

צעד 7: בדיקה

לעתים דרושים מספר ניסיונות כדי לפתור בעיה. חשוב להעריך את התהליך תוך כדי ההתמקדות. הניסיון הראשון לפתור את הבעיה עלול להיכשל – מכשולים או קשיים בלתי צפויים עלולים להופיע. יתכן שתידרשו לשנות או להוסיף פעולות נוספות. חשוב לזכור את מה שלמדנו ולשבח את כל האנשים המעורבים עבור מאמצייהם. אם הפתרון לא הצליח, שאלו את עצמכם ואת המעורבים שאלות על הפתרון:

הצעות לשאלות על דרך הפתרון:

1. אלו פעולות או צעדים היו מועילים?
2. אלו פעולות או צעדים לא היו מועילים?
3. מה ניתן היה לעשות אחרת?

צעד 8: עדכון התכנית ונסיון נוסף

עודדו את כולם להכיר ברגשות האכזבה, אבל לא להתבוסס בהם. כישלון הוא לרוב תוצאה של תכנון לקוי או אירועים שאינם בשליטתנו, ואינם בהכרח מעידים על כישלון של האדם עצמו.

כל ניסיון הוא הצלחה קטנה הראויה לשבח. תתייחסו לניסיונות הראשונים כאל אימונים או צעדים לקראת פתרון הבעיה. גם פתרונות חלקיים הם מועילים. תעודדו את האדם לנסות שוב.

6.א. תרחיש לפתרון בעיות

מרים מוטרדת מכך שגיא בא אליה כל סוף חודש ומבקש כסף. למרות שיש לו משרה חלקית והוא מקבל קצבת נכות, נראה שתמיד בסוף החודש הוא מרושע. גיא לא אוהב לבקש ממרי כסף. הם מחליטים לבדוק האם יש לבעיה הזאת פתרון.

הגדרת הבעיה:

מעורפל: גיא תמיד מרושע.

ברור: לגיא תמיד נגמר הכסף בסוף החודש והוא מבקש ממרים עוד כסף.

סיעור מוחות - רעיונות לפתרונות:

1. גיא יכול לרשום את ההוצאות שלו – תאריכים ופריטים שרכש. זה יעזור לו לתכנן תקציב.
2. גיא יכול לבקש עוד שעות עבודה.
3. גיא יכול לבקש העלאה במשכורת.
4. גיא יכול לקנות פחות דברים.

הערכת הפתרונות

יתרונות	חסרונות/ קשיים
רישום ההוצאות יעזור להבין לאן הכסף שלו הולך.	גיא אף פעם לא היה צריך לנהל רישום ואולי זה יהיה לו קשה.
יותר שעות יביאו יותר כסף.	גיא לא רוצה לעבוד יותר כי זה גורם לו ללחץ.
גיא עושה עבודה טובה ומגיעה לו העלאה.	גיא חושש לבקש העלאה מהבוס שלו.
אם הוא לא יקנה כל כך הרבה, לגיא יהיה יותר כסף בחשבון. הוא לא יהיה צריך לבקש ממרי כסף והוא יוכל לחסוך כדי לקנות פריטים יקרים יותר שהוא רוצה.	גיא יצטרך לשנות את מסלול ההליכה שלו הביתה כדי להימנע מלעבור ליד החנויות.

האם אתם יכולים לחשוב על דרכים אחרות לפתור את המצב?

טיפים לפתרון בעיות:

- יש לתרגל את כישורי פתרון הבעיות.
- יש לטפל בזהירות בנושאים רגשיים טעונים.
- נסו לא לפתור נושאים כשאתם עייפים או לחוצים.

בחירת הפתרון האופטימלי:

גיא ומרים מחליטים שגיא ינהל רישום של ההוצאות שלו כדי שהם יוכלו להגדיר בשבילו תקציב ולהבין איפה הוא יכול לחסוך.

תכנון הפעולות הנדרשות:

הם מכינים תכנית כדי שיהיה לגיא קל לזכור מה שהוא קונה.

יישום התכנית:

גיא מנהל רישום של מה שהוא קונה ועל חשבונות שצריך לשלם.

בדיקה:

בסוף החודש הבא, גיא ומרים עוברים על רישום ההוצאות של גיא. למרות שנגמר לו הכסף, הרישום מספק מידע שימושי על מה גיא מוציא את הכסף שלו. גיא רואה שהוא מוציא כסף על ארוחת צהריים כשהוא הולך לעבודה. הוא מחליט להתחיל להכין לעצמו ארוחת צהריים כדי לחסוך כסף.

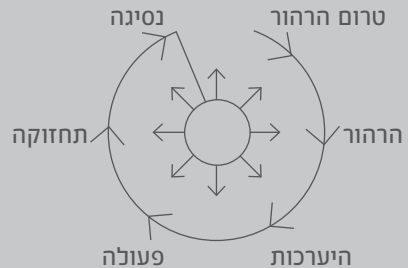
6. מודל ששת שלבי השינוי

מודל שלבי השינוי מתווה את השלבים השונים שאנשים עוברים כשהם חושבים על שינוי בהתנהגות שלהם.

הרעיון מאחורי המודל הוא ששינוי התנהגותי אינו מתרחש בבת אחת. לפי המודל, האדם עובר שלבים שונים בדרך לשינוי המיוחל. כל אדם מתקדם בשלבים אלה בקצב שלו, ויתכן שהוא ינוע הלוך ושוב בין שלבים.

מידת המוכנות של האדם לשינוי גם תלויה בשלב בו הוא נמצא בתהליך. בשלבים המוקדמים, יתכן שהאדם אינו מוכן לשינוי. על כן, יהיה זה לא נכון מצדנו (ואולי מזיק) לצפות לשינוי בהתנהגות בשלבים אלה מכיוון שהאדם עדיין אינו מוכן להשתנות. ההחלטה להשתנות חייבת לבוא מהאדם עצמו – אדם אחר מבחוץ אינו יכול לכפות שינוי שיישאר יציב לטווח ארוך.

- חשוב להבין את תהליך השינוי כשמנסים לתמוך בבו משפחה לעשות שינוי בחיים שלו.
- שינוי התנהגות אינו משימה קלה והוא דורש זמן.
- הבנת השלב בו נמצא בן המשפחה בתהליך השינוי עשוי לסייע לכם להבין מה אפשר לעשות כדי לעזור להם.



.DiClemente and Prochaska מאת ,Self-change and Therapy Change of Smoking Behavior

טרום-הרהור

בשלב זה, לבן המשפחה אין עדיין כוונה לשנות את ההתנהגות שלו; כנראה שהוא אפילו לא חשב על כך. יתכן שהוא חושב שהתנהגותו אינה בעייתית. לדוגמא, נער עשוי לחשוב שהרגלי השתייה שלו אינם יותר מ"בילוי עם חברים". יתכן שהוא חושב שהוריו מגזימים בכמות השתייה שהם מייחסים לו. יתכן שהוא אינו מודע לבעיה כי אין לו מספיק מידע על ההתנהגות או על הבעיה. על ידי כך שמעוררים את המודעות שלו, עשוי בן המשפחה לחשוב על היתרונות שבשינוי התנהגותו. העלאת מודעות תסייע לו להתקדם לשלב הבא בתהליך.

יתכן שיש לבן המשפחה השקעה נפשית גדולה בהתנהגות הבעייתית או שהוא רוצה לשמור על שליטה. העלאת הצעות עשויה לעזור מכיוון שבמצב זה הוא מקבל הזדמנות להשמיע את קולו בתהליך.

יתכן שבן המשפחה אינו מאמין שהוא מסוגל לשנות את ההתנהגויות ולכן הוא מאמין שהמצב חסר תקנה. בדקו את המחסומים שלו לשינוי ונסו להטמיע בו תקווה.

המטרה בשלב זה אינה לגרום לבן המשפחה לשנות את התנהגותו, אלא לגרום לו לחשוב על האפשרות לשינוי ולבדוק האם השינוי עשוי לעזור לו. גישה לא שיפוטית תצמצם את הגנותו על התנהגותו.

הרהור

בשלב זה, בן המשפחה מכיר בכך שקיימת בעיה והוא מוכן לשקול פעולה, אך הוא טרום התחייב לשינוי. שלב זה מאופיין בדו-ערכיות: בן המשפחה עשוי להתלבט שוב ושוב כשהוא שוקל את האפשרות להשתנות. הוא פתוח לקבל מידע אך טרום השתכנע לחלוטין.

בשלב זה יש חשיבות למידע ולתמריצים. שוחחו עם בן המשפחה על החסרונות והיתרונות של ההתנהגות וכן על החסרונות והיתרונות של השינוי. תנו לו לתאר אותם מנקודת המבט שלו.

אפילו כשמשיעו אינו מוכן להשתנות, יתכן שהוא יהיה מסוגל לזהות את ההיבטים הבעייתיים של ההתנהגות.

כשאנו נבין את ההיבטים החיוביים שהוא מייחס להתנהגותו, נוכל לזהות את המחסומים לשינוי. שאלו את האדם על ניסיונות קודמים להשתנות. ראו בניסיונות אלה "הצלחות חלקיות" ולא "כישלונות". אם בן המשפחה מעוניין לשמוע הציעו אפשרויות נוספות לשינוי.

היערכות

בשלב זה בן המשפחה עשוי להחליט לנקוט בפעולה ואולי אף יעשה צעד בכיוון הזה. בשלב הזה, הוא מגבש ניסיון רציני להשתנות. האמביוולנטיות שלו פוחתת למרות שהוא עדיין בוחן את היתרונות והחסרונות של השינוי.

תעודדו ותעזרו לבן המשפחה שלכם לבנות תכנית פעולה ולהסיר את המכשולים לשינוי. כמו כן חשוב לחשוב על השיטה לבחינת ההצלחה של תכנית הפעולה.

פעולה

בשלב זה בן המשפחה מודע לבעיה ופועל על מנת לשנות את התנהגותו או את חייו על מנת להתגבר על הבעיה. לרוב, שינוי מחייב מאמץ עקבי לאורך זמן.

תתמכו בבן המשפחה ותסייעו לו לבחון את הצלחת תכנית הפעולה שלו. האם התכנית מגשימה את מטרתה? איפה יש קשיים? האם התכנית כוללת שיטות לטפל במעידות קטנות בדרך? מה יכולה לעשות המשפחה על מנת לסייע לו?

הכירו בהצלחתו ובמחויבותו של בן המשפחה לשינוי. ראו בכל שינוי תוצאה של פעולותיו ואל תתייחסו אליו כשינוי שנכפה עליו מבחוץ.

תחזוקה ונסיגה

בשלב זה, בן המשפחה פיתח דפוס התנהגות חדש שהולך ומתבסס. בשלב זה פוחתת האפשרות של חזרה לדפוס ההתנהגות הקודמים.

תחזקו את עשייתו ואת הביטחון העצמי של בן המשפחה ביכולתו לשמור על ההישג. סייעו לו לפתח תכנית פעולה שתופעל כשיתעורר חשש כי הוא ימעד. אם הוא מועד, הבינו זאת ועודדו אותו לא לוותר. לרוב, שינוי מחייב ניסיונות מרובים, ומעידות הן חלק טבעי בתהליך.

האטו את התהליך ובדקו מה הצליח ומה לא הצליח. החמיאו לבן המשפחה על המאמץ והמחויבות שלו לשינוי.

ג. הנעת בן המשפחה לעשות שינוי

להלן ארבעה עקרונות בסיסיים שניתן ליישם כשאנו מבקשים להניע אדם לעשות שינוי:

הביעו אמפתיה

כשאתם מדברים עם בן המשפחה שלכם, נסו להקשיב למה שההוא אומר בלי לשפוט אותו. קבלו את נקודת המבט שלו והבהירו לו שזה נורמאלי וטבעי שיהיו לו רגשות מעורבים בקשר לרצון לעשות שינוי.

הימנעו מוויכוחים

כולנו רוצים לקבוע את ההתנהגות שלנו. ככל שמישהו אומר לנו מה לעשות או מספר לנו מה טבעו של המצב, כך אנחנו מתגוננים יותר. במקום לנקוט בגישה סמכותית (לדוגמא, "אתה חייב לעשות..."), מוטב להתמקד בתוצאות השליליות של ההתנהגות ולהפחית את ערך ההיבטים החיוביים של ההתנהגות הבלתי רצויה. בן המשפחה אינו חייב להודות בהתנהגות שלו. המטרה היא שהוא יתחיל לראות את התועלת שבשינוי ויפתח טיעונים שיתמכו בפעולה להשגת ההתנהגות הרצויה.

תזרמו עם ההתנגדות

זה בסדר להציע רעיונות חדשים, אבל בן המשפחה שלכם עשוי לדחות אותם או להתנגד להם. תציעו הצעות אבל אל תנסו לכפות אותן על בן המשפחה. תנו חיזוקים חיוביים על כל צעד חיובי שהוא מבצע (גם צעדים קטנים הם חשובים). בן המשפחה שלך עלול לחוש רגשות מעורבים בקשר לשינוי. זה חלק מתהליך השינוי. תעזרו לו לבחון את הרגשות הללו, שכן לעתים קרובות הם טומנים בחובם את הזרעים של שינוי אמיתי.

תתמכו בתחושת המסוגלות העצמית (אמונה ביכולת לעשות את השינוי)

לאנשים יש מוטיבציה חזקה יותר להשתנות כשהם מאמינים שיש ביכולתם לעשות את השינוי. עודדו את בן המשפחה שלכם והבהירו לו שאתם מאמינים ביכולותיו. תנו לו חיזוקים חיוביים על כך שיש לו בטחון עצמי ביכולתו לעשות את השינוי, הנראה כצעד קשה מאוד. אם הוא לא יאמין שהוא יצליח, אין סיכוי רב שהוא ימשיך להשקיע מאמצים לשנות את התנהגותו.



הקריה האקדמית אונו
Ono Academic College

מינהל הרפואה
אגף לבריאות הנפש
Mental Health Services



**משרד
הבריאות**
כחיים בריאים יותר

הקריה האקדמית אונו

הקריה האקדמית אונו היא מוסד מוכר להשכלה גבוהה שהוקם בשנת 1995, השואף ופועל לשינוי פני החברה בישראל והפיכתה לחברה טובה יותר, שיוונית יותר ומצליחה יותר. זאת תוך מימוש תפיסה של מצוינות מחקרית ואקדמיה יישומית, המכוונת להכנת הסטודנטים למגוון תפקידים ולאתגרי שוק העבודה. בית הספר הארצי לשיקום, שילוב והחלמה בבריאות הנפש הוקם בשנת 2011 בשיתוף פעולה של האגף לבריאות הנפש, של משרד הבריאות ושל הקריה האקדמית אונו.

מטרת בית הספר היא לקדם את ערכי השיקום וההחלמה, לפתח תהליכי הכשרה ולמידה של ידע, ערכים ומיומנויות בתחום השיקום בבריאות הנפש וליישם התערבויות מקדמות החלמה.

תכנית קש"ת, המתקיימת בבית הספר, מקנה להורים ולבני המשפחה האחרים גישה וכלים לתגובה ולהתנהגות יעילה במצבי החיים השונים איתם הם מתמודדים בבית, מול השירותים השונים ובקהילה בכלל, וזאת באמצעות ניתוח ולמידה מאירועים בחיי היומיום אותם מביאים המשתתפים.

לפרטים והרשמה ניתן לפנות ל:

הקריה האקדמית אונו - ביה"ס לשיקום

רח' צה"ל 104, קרית אונו 55000

www.ono.ac.il 03-5311862

shikum@ono.ac.il

משנים את פני החברה בישראל