



## תקשורת זה הכל זמן לדבר, זמן להקשיב

יום עיון למדריכים קליניים

6.3.2014

תקצירים וסיכום



לאחר יום העיון שהתקיים בשנה שעברה, ולאור המשוב החיובי והתודות להם זכה, היה ברור, שימים כאלה הם פעילות נחוצה ונדרשת עבור המדריכים הקליניים.

הנושא שנבחר השנה, נולד בזכות בקשתם של המדריכים מיום העיון בשנה שעברה: "איך אומרים לסטודנט, שהוא לא בסדר? איך מודיעים לסטודנט, שאינו עומד בדרישות התוכנית?"

היום הוקדש לסוגיות תקשורתיות – מה צריך להגיד למודרך, כאשר התנהגותו בלתי צפויה/לא רצויה? מתי צריך להגיד? איך צריך להגיד? למה קשה להגיד? איך שוברים את תרבות השתיקה ומקדמים למידה ע"י משוב בהיר וחד-משמעי?

יום העיון התקיים בשיתוף עם נציגת מסר- המרכז הארצי לסימולציה רפואית, ליאת פסח, ושחקני תיאטרון "פלייבק", אשר המחישו את החוויה המורכבת של מדרך קליני המתמודד עם אתגר המשוב השלילי.

בהמשך המסמך תקצירי ההרצאות שניתנו, כמו גם העדכונים האדמיניסטרטיביים בתחום של הדרכה קלינית.

כולנו תקווה, שיום זה העשיר את הידע של השותפים שלנו לתהליכי ההכשרה, תרם להם

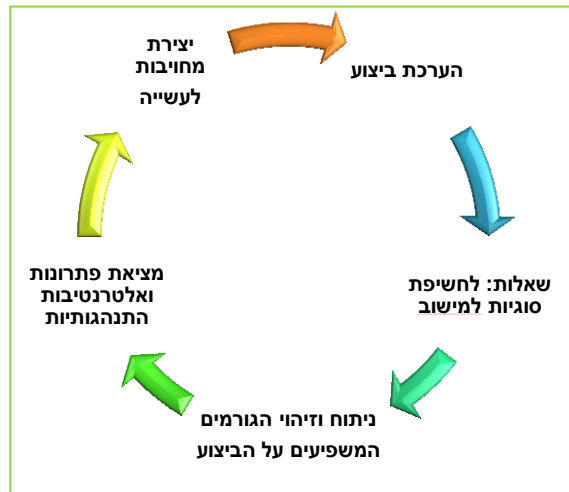


להתמודדות יומימית  
בהדרכה וגם אפשר לנו  
להביע תודה והערכה  
לצוותי ההדרכה  
הקלינית על עשייתם  
המקצועית החשובה  
והתורמת.

## עמדות וכוונות התנהגות, היכן המפגש? / ד"ר אלה קורן

כיצד אנו מגיבים, כאשר המציאות אינה עונה על ציפיותינו? כיצד יש להגיב, כדי להימנע מאכזבות בעתיד? ומה הקשר בין אלה לבין עמדות מקצועיות וכוונות התנהגות בתחום של הדרכה קלינית?

מעגל המשוב היעיל מתחיל משלב השאלות. ההצעה המעשית היא להשקיע 80% בשאלות הבהרה ורק 20% - במתן משוב ופתרונות עתידיים.



האם זה המצב, כאשר המדריך הקליני נתקל בהתנהגות לא צפויה או לא רצויה של המודרך? לא תמיד. מהמחקר שנערך בבית-הספר, חלק מהמדריכים נמנעים מתגובה מילולית על התנהגות חריגה/לא רצויה/לא צפויה מסיבות שונות. הסיבות לכך הן שונות ורבות, ביניהן: חוסר אמון ביכולת לדרוש מהעמיתים יישום גורף של העקרונות המקצועיים, חוסר מוטיבציה להעלאת הסוגיה לדיון עם המודרכים, עמדה אישית לא מגובשת לגבי הדרישות המקצועיות מהסטודנטים, מדיניות לא ברורה של מוסד ההכשרה לו ניתנים שירותי הדרכה, חשש מפגיעה בתדמית האישית ומאינטראקציה שלילית עם הלומדים. למרות כל אלה עובדה אחת ברורה - הימנעות ממישוב בסיטואציות חריגות גורמת לדיסוננס, לתסכול ולאכזבה עצמית של המדריכים.

אז איך בכל זאת משמרים את הדימוי המקצועי ומעניקים "דגם תפקיד" ללומדים? איך מאפשרים ללומדים להטמיע עמדות מקצועיות של המדריכים הקליניים? על כך בהרצאות הבאות...



## "To Speak Up" / ליאת פסח

"To Speak Up" – לדבר על נושא מטריד, להגיד "בקול" ולהתריע על: ליקוי בטיחותי, מצב מסוכן או התנהגות חריגה, מתוך הרצון להבטיח עשייה איכותית ובטיחותית. פעולת "Speak up" מכוונת לתגובה מילולית, אשר מטרתה למנוע מיידית טעות אנוש, או לשפר תקלות טכניות או מערכתיות.

המציאות המורכבת בעולם של שירותי הבריאות גדושה במצבים, שבהם איש צוות מזהה מצב מסוכן, אך נמנע מתגובה מילולית ואינו אומר דבר. הסיבות לכך רבות ומגוונות, חלקן פנימיות, כגון: אי-נוחות, פחד וחוסר מוטיבציה, וחלקן מושפעות מהסביבה החיצונית ומהתרבות, כגון: נורמות התנהגות מקובלות והנחות שווא על אחרים. כאשר שואלים אנשי צוות מדוע הם לא דיברו בקול, עולה המילה "הססנות". פעולת "Speak Up" מפסיקה את ההססנות ועשויה למנוע: טעות באבחון ובטיפול, הפרת נהלים ופרוטוקולים טיפוליים ועוד...

בהדרכה קלינית, כאשר הסטודנטים טועים מתוך חוסר ידע או אי-שליטה במיומנות, יש חשיבות רבה לפעולת "Speak Up", כדי לבחון את הסיבות לטעות וכדי למנוע את הישנות הטעות. המודרך מתבקש להסביר, מדוע נהג באופן שנצפה. "תיאוריית הפעולה"<sup>1</sup> מתארת שתי תוצאות אפשריות:

1. "תיאוריה לכאורה" - התשובה הראשונה שנשמע מהלומד.
2. "התיאוריה שבפועל" - הסיבה האמיתית לפעולה, או ההתנהגות, התבנית המחשבתית שהניעה את התנהגות הלומד.

התיאוריה מסבירה שתי דרגות למידה:

1. למידה מהמעלה הראשונה (Single loop learning), למידה שמתקנת טעות/שגיאה נקודתית.
2. למידה מהמעלה השנייה (Double loop learning), למידה שמבררת את הסיבה האמיתית לטעות/שגיאה/פער בהתנהגות הלומד. למידה מהמעלה השנייה מאפשרת למידה איכותית.

אחד התפקידים המשמעותיים של המדריך הקליני הוא לעשות "Speak Up" מול הסטודנט במצבים שונים. עליו להתמודד עם הדילמה והקונפליקט, אילו נושאים להעלות מול הסטודנט, ומתי והאם לדווח לבית-הספר ולהעביר את ההתמודדות עם הסטודנט

<sup>1</sup> Argyris and Schon, 1974

לסגל בית-הספר, שיכול לעיתים, מחוץ לסביבה הקלינית, בסביבה לימודית בטוחה, לעשות למידה מהמעלה השנייה ולברר לעומק את תבנית החשיבה של הסטודנט.

### עדכונים בהדרכה קלינית / ורד מוזס

במהלך שנת העבודה 2013 נעשו מאמצים לשפר את זמינות המידע והכלים הנדרשים להדרכה קלינית עבור המדריכים הקליניים. לשימוש צוותי ההדרכה מצויים באתר בית-הספר<sup>2</sup> הכלים הבאים:

1. חוברת למדריך הקליני, המסבירה את העקרונות והשלבים של תהליכי ההדרכה.
  2. טפסים לתיעוד האירועים החריגים במהלך ההתנסות.
- בית-הספר מודה על העשייה המקצועית לכל צוותי ההדרכה, שמסייעים ביישום הידע הנלמד במהלך ההתנסויות הקליניות. רמת שביעות הרצון מההדרכה הקלינית, כפי שנבדקה אצל הלומדים בבית-הספר, גבוהה מאוד. בית-הספר מציין בתודה מדי שנה את תרומת המדריכים הקליניים לתהליכי הכשרת אחיות. כל שנה נבחרים: מדריך קליני מצטיין ומחלקה המצטיינת בתרומה לתהליכי ההדרכה. כדי שהבחירה תהיה מהימנה, שינה בית-הספר את שיטת הסקרים של משובי הסטודנטים. תבוצע סקירה מרוכזת, אחת לשנה של כלל הסקרים, והסיכום יישלח למדריך, למחלקה ולהנהלת הסיעוד. אחד האתגרים העומדים בפני כל צוותי ההדרכה – כתיבת הערכה מסכמת של הישגי הלומדים. בית-הספר הכין רשימת מכוונים. שימוש ברשימה זו עשוי לסייע במילוי הערכות ההתנסות, כמו גם לאפשר סטנדרטיזציה בתהליכי ההערכה. לקראת שנת העבודה הנוכחית – יתקיימו קבוצות מיקוד למדריכים הקליניים, במהלכן יידונו סוגיות בהערכת הלומדים, כמו גם יתורגל השימוש במכוונים.



<sup>2</sup> [/http://www.sns.sheba.co.il/481](http://www.sns.sheba.co.il/481)

## תאטרון "פלייבק"

### עם שחקני מסר

תיאטרון "פלייבק" הוא סוג מקורי של תיאטרון אימפרוביזציה, המשתף את הקהל בהופעה. לאחר שני המפגשים הראשונים, אשר הציפו את האתגרים במתן משוב במהלך ההדרכה הקלינית, נתבקש הקהל להעלות מקרים מניסיונו האישי בהדרכה.



המדריכים מהקהל הציגו מספר אירועים, שבהם חשו בקושי להתמודד עם התנהגותם החריגה של הסטודנטים.

השחקנים אלתרו סצנות ודימויים, המשקפים את החלקים הגלויים או הסמויים של הסיפור ששמעו, והמופע נוצר תוך שיתוף פעולה מלא בין הקהל לשחקנים.

מעשה היצירה של תיאטרון "פלייבק" מאפשר התמודדות מחזקת עם תכנים קשים ועומס רגשי ומקנה פתח לרגשות של חמלה ופיוס. באורח פלא, השחקנים הצליחו להביא לידי ביטוי את הרגשות החזקים שהיו מעורבים בקונפליקט, את הדילמה ואת הקושי לנקוט עמדה, כמו במצב האמיתי מול הסטודנט. באולם נוצר דיאלוג בעל כוח של טרנספורמציה אמיתית.

המקרים שהועלו, היו אותנטיים ונתנו ביטוי אמיץ לסיפורים משמעותיים מהיומיום של המדריך הקליני. הייתה לנו הזכות להתמקד ברגע, ברגש, בטרם נעסוק בשיפוט או בחיפוש אחר פתרונות. המחזת הסיפור אפשרה למדריכים לחוות את הידע הטמון בסיפורים עצמם.

