

איך לבשר בשורה מרה

בימים קשים אלו צוותי הרפואה, הרווחה והחינוך מתמודדים עם מתן הודעות קשות להורים, ילדים, סבים/סבתות, בני משפחה וקרובים אחרים. הודעות אלו, על היעדרות, חטיפה, מוות הן בשורות מרות, שנתפסות כמשנות חיים, מאיימות על שלמותו הפיזית או הנפשית של האדם ועל עתידו. כדי לסייע במפגשים מורכבים אלו להלן קווים מנחים לניהול השיחה לפי **מודל מונחה**. כמובן, שכל איש מקצוע יתאים את השיחה לאדם/לאנשים היושבים מולו וייעזר במיומנותיו הקליניות בעשייה זו. המודל המנחה את מתן הבשורה המרה בנוי על החשיבות של ההכנה שלך עצמך, כמבשר/ת, ואז העזרות במבנה לניהול שיחה מורכבת זו. להלן חלקי המודל שעשוי לסייע.

Setting – סביבה –

- ✓ **רגע לעצמי** – למה אני זקוק כמבשר (כמו שמישהו יצטרף, עוד מידע, תמיכה), כדי לעשות זאת בצורה טובה.
- ✓ לקראת המפגש חשוב להתכונן, לחשוב מי צריך שיהיה נוכח, עם מי הולכים לשוחח
- ✓ נוודא שברשותנו המידע הדרוש (מה קרה לו, מה תוכנית הפעולה אחרי – מה נוכל להציע, למי יוכל לפנות בהמשך).
- ✓ נאטר מיקום מיטבי לניהול השיחה כולל ישיבה של כל המשתתפים ואז נציג את עצמנו:
- ✓ **“שלום, שמי XXX ואני רופאה/עו”סית מטעם XXX. הגעתי אליך היום כדי לשוחח אתך לגבי XXX.”**
- ✓ חשוב לוודא מי יושב מולנו, האם יש עוד מישהו שחשוב שנזמין לשיחה.

P- Perception – תפיסת המצב

- ✓ גם אם כולנו באותה המציאות הקשה, כרגע כל אחד חווה זאת אחרת ואנחנו לא יודעים מה השני יודע/מבין.
- ✓ לכן, תחילת המפגש מושקע בבניית קשר והכרות בסיסית עם האדם והאופן שבו הוא תופס את המצב.
- ✓ **“ספר לי מה יודע לך על מצבו של XXX. מה סיפרו לך עד עכשיו?”**
- ✓ זה נשמע נורא לעכב את הבשורה – אבל זה לא. המטרה היא לאפשר להבין איפה השני נמצא ובכך להתאים את שפתנו אליו, ללמוד מה הוא יודע על מצבו ומה הפער בין תפיסתו לבין הבשורה עצמה.
- ✓ חשוב להקשיב לשפה שבה הוא בוחר, כמה הוא מצפה או חושש מהבשורה שעומדת להינתן, מה מדאיג אותו.

Warning – קריאת אזהרה – הכנה לבשורה

- ✓ משפט המסייע לשומע להתכונן. בין אם הוא חושד בבשורה שאתה אמור לתת ובין אם לא חשוב לתת משפט אזהרה ואחריו הפסקה קצרה לאפשר הכנה רגשית ופיזית לבשורה.
- ✓ יש להתאים את המשפט לשפה ולמה שהבנת בחלק הקודם לדוגמא:
- ✓ **“כמו שחששת אכן XXX היה ב-XXX ויש בידי בשורות לא טובות לגביי”**
- ✓ כעת יש לעשות הפסקה קלה (פאוזה/שתיקה).

ICE – Information, Clarification & Emotions and Empathy

כעת מגיע השלב לתת מידע יותר מלא, את הבשורה עצמה.

- ✓ מתן מידע בצורה מותאמת,
- ✓ במנות קטנות, שבמהלכן ננטר ונוודא מה מבין,
- ✓ מה מטריד אותו, ונגיב לרגש שעולה
- ✓ **“לצערי, בעת כניסת המחבלים ליישוב, XXX מת.” שתיקה. מתן מקום להבעת רגשות.**
- ✓ חשוב בשלב זה לאפשר להביע רגשות – להזמין רגשות ולהגיב אליהם. לתת מקום לכאב, לאבל. מצרפת [קישור למודל לתגובה אמפתית](#) ששווה לאמץ.
- ✓ **“אני רואה את הכאב הגדול שאתה חווה. עברו עליך ימים של דאגה ותקווה, ימים של חיפוש מתמיד ותחושת חוסר אונים עצומה. שתף אותי מה עובר לך בראש/בלב כעת?”**
- ✓ במידה והאדם שותק לבקש ממנו ישירות שישתף. סביר שיש רגש שמציף אותו: **“שתף אותי בתחושות שלך?”**
- ✓ לאחר ההכרה וההבנה של הכאב והמצוקה, חשוב גם להעביר מסר של חיזוק ותמיכה.
- ✓ **“הכאב שאתה חווה כעת הוא בלתי נתפס. מאוד קשה להתמודד עם בשורה כזו על אובדן. אני רואה כמה אהבת את XXX, כמה הוא היה חשוב לך, וכמה ניסית להיות שם בשבילו ברגעים האחרונים. בטוחה שידע שאתה שם. אנחנו כעת פה, וננסה לראות במה ניתן לעזור.”**

Summary & Strategy – סיכום ותוכנית פעולה

- ✓ חשוב לסיים את השיחה כשברור לנו מה האדם הבין ושהוא יודע מה יקרה כעת. להזמין “יש לך עוד שאלות?”
- ✓ לחכות שישאל מה קורה כעת ואז לשתף. לתת מידע לדוגמא, מי יהיה איתו בקשר כעת, איך ניתן לעשות פרידה או איך מתנהלים לקראת הלוויה.
- ✓ חשוב לסייע לו בשאלה למי עוד צריך להודיע ומי ירצה שיוודיע. לעיתים מי שהודיע באופן רשמי יהיה זה שיוודיע גם לבני המשפחה האחרים, או שילווח בעת מתן ההודעה לשאר בני המשפחה.
- ✓ חשוב לוודא הבנה על התוכנית כעת לדוגמא:
- ✓ **“ZZZ ישמור אתך על קשר, ואם יעלו עוד שאלות, תוכל לקבל מענה מ-ZZZ” “התוכנית כעת היא XXX”**

רגע לעצמי - לבשר בשורה מרה זו משימה קשה, מורכבת וכואבת.

- ✓ חשוב למצוא את מקורות התמיכה עבורך. לשתף בקושי שעלה, בכאב, באתגר של להיות מבשר.
- ✓ לתת לעצמך זמן להתאוששות.
- ✓ אפשר לנצל את השיח עם אחרים לחשיבה על מה יכל לסייע לך במשימה מורכבת זו בעתיד.