

מצרכן לנותן שרות: חקירת משמעות המעבר לעבודה בתמיכת עמיתים באמצעות

ניתוח פרשני פנומנולוגי

ג'מה דייבל, אנה טיקל וקריסטין קולינס

2014

Dyble, G., Tickle, A., & Collinson, C. (2014). From end user to provider: Making sense of becoming a peer support worker using interpretative phenomenological analysis. *Journal of Public Mental Health, 13*(2), 83-92.

נכתב במסגרת פרויקט חומר מקצועי בעברית של אתר יספר"א - ispraisrael.org.il

סוכם על-ידי אילה פרידלנדר כץ

בעשור האחרון חלה צמיחה נרחבת של העסקת עובדים בתפקיד תמיכת עמיתים, והמחקר הנוכחי ביקש לבחון את משמעויות המעבר לתפקיד זה עבור מתמודדים. נחקרה התנסותם וחוויותם של מתמודדים במעבר (Transition) מהתנסות אישית עם בעיות נפשיות למתן שירותי תמיכה לאחרים עם בעיות נפשיות.

תמיכת עמיתים נחשבת גורם חשוב בהחלמה הן עבור נותני השרות והן עבור מקבליהם והעסקת עמיתים-תומכים נחשבת מרכיב בעל ערך למתן שירות מכוון-החלמה בבריאות הנפש. העסקת עמיתים בשירותי בריאות הנפש החלה בשנות ה-90' ובמהלך 20 השנים האחרונות התפתחה באופן משמעותי ברחבי ארה"ב, קנדה, אוסטרליה, ניו-זילנד וכן באנגליה. למרות מחקרים שהצביעו על יעילות השימוש בתמיכת עמיתים במערכת השירותים, עולים קשיים בניסיון לשלבה במערכת בריאות הנפש הציבורית.

תמיכת עמיתים מכוונת למתן תמיכה פסיכו-סוציאלית, רגשית ומעשית. אנשים החולקים התנסויות חיים דומות, מציעים אמפתיה אותנטית ותיקוף (Validation) למקבלי התמיכה. לצד הסכמה רחבה בדבר הערכים המרכזיים של תמיכת-עמיתים, לא קיימת לגביה הגדרה אחת מוסכמת, בהלימה לתפקיד המתעצב ומתהווה. עם זאת, היעדר הגדרה אחידה מציבה לעתים קשׁיים בפרקטיקה (למשל בתיאור התפקיד במקומות עבודה) ובניסיון להעריך את יעילותה של תמיכת עמיתים ולזהות איזה מעקרונותיה מועילים לקידום החלמתם של מקבלי השרות.

באחד משירותי בריאות הנפש הציבוריים באנגליה, החלה העסקת עמיתים במסגרת מדיניות המכוונת לשינויים בכוח-האדם והכנסת שרותי תמיכת עמיתים. עם זאת, בידינו הבנה מוגבלת באשר להשלכות הדבר על האנשים המבצעים את התפקיד. מחקרים שהתמקדו באוכלוסיה זו הצביעו על תרומתה של עבודה בתמיכת עמיתים להחלמה של נותני השרות, להפחתת סטיגמה, קידום היתר חברתי (Social approval), תמיכה בהתפתחות מקצועית, הזדמנות לתמיכה הדדית

ויתרונות כלכליים. במקביל, זהו חסמים ביישום התפקיד, בהם גישות של אנשי צוות ביחס להחלמה, קונפליקט תפקידי ובלבול, חוסר במדיניות תומכת, הגדרות לקויות של התפקיד וחוסר תמיכה. עובדי תמיכת עמיתים תיארו התנסויות שליליות הנוגעות לדחק בעבודה וגבולות מטושטשים. מחקרים אלה מספקים תובנה מסוימת לגבי התנסותם של עובדי תמיכת עמיתים, אך חסרה הבנה לגבי חוויית המעבר שלהם.

הספרות על תמיכת עמיתים לעתים קרובות מפרידה ומבחינה בין זהויות הקשורות לעובדי תמיכת עמיתים, למשל: "זהות מקצועית", "צרכן שרות", "חבר". בניגוד לעבודה בין-מקצועית, יש הרואים בתמיכת עמיתים תפקיד שונה המובחן משרותי בריאות הנפש המסורתיות. כיום לא ברור האם עובדי תמיכת עמיתים יוצרים שילוב ומיזוג של כמה תפקידים שונים, וכיצד הם מקושרים לשירותים. מחקר רחב יותר על שינויים שהתרחשו בשירותי בריאות הנפש הצביעו על כך שעלולות להופיע בעיות כתוצאה מהפרדה בין דיסציפלינות, או מניסיון לנהל תפקידים כפולים (Dual roles) ומערכות יחסים דואליות.

שינויים מתרחשים שוב ושוב לאורך החיים בתדירות משתנה, ונחשבים כהליך ולא כאירוע בודד. מעברים יכולים ליצור אי-וודאויות, חרדה או מצוקה, אף כאשר הם נראים חיוביים. משאבי התמודדות כגון: מחויבות, תמיכה חברתית והסתכלות הרואה בשינוי כאתגר ולא כאיום, יכולים לסייע לפיתוח רווחה נפשית (Psychological well-being). חוקרים בחנו מעברים של כניסה לתפקיד בארגון, ואת האינטראקציה של זהויות ברמה האישית, הבין-אישית והקולקטיבית. להיבטים אלה עשויות להיות השלכות גם להעסקת עובדים בתמיכת עמיתים בכניסתם לתפקיד, ולאופן בו הם מנהלים מספר תפקידים. המחקר הנוכחי מבקש לבחון בגישה פנומנולוגית את נקודת מבטם של עובדים בתמיכת עמיתים ביחס למעבר מהתנסות אישית עם בעיות נפשיות, לתמיכה במתמודדים אחרים.

שיטה

המחקר נעשה בגישת מחקר איכותני של ניתוח פנומנולוגי פרשני (Interpretive phenomenological analysis), במהלכו רואיינו שבעה עובדי תמיכת עמיתים המועסקים בשרות ציבורי של בריאות הנפש למבוגרים באנגליה. עובדים אלה, בגילאי 22-59, רובם ממוצא לבן, דיווחו כי אובחנו עם: פסיכوزה, הפרעה דו-קוטבית, הפרעות חרדה, דיכאון ואנורקסיה. עובד אחד מעולם לא קיבל אבחנה ועובדת נוספת ביקשה שלא לחשוף את האבחנה. כצרכנים קיבלו בעבר שירותי התערבות במשבר, טיפול בהתמכרות, תכנית החלמה, תאום טיפול קהילתי, אשפוז, טיפול בהפרעות אכילה, מנטור אישי, ופסיכותרפיה קבוצתית. משתתף אחד מעולם לא צרך שירותי בריאות הנפש. כל המשתתפים התנסו במעבר אל עבודת תמיכת עמיתים באותו השירות.

ממצאים

הנתונים העלו שלוש תמות עיקריות: זהויות משתנות; תפקידו של עובד תמיכת עמיתים; ותרבות ארגונית. הניתוח העלה קשר הדדי בין התמות והבחנה בתמות-משנה. משתתפים תיארו את המשמעות של כניסתם לעבודת תמיכת עמיתים על רקע העבר שלהם (ציפיות שליוו את הכניסה לתפקיד), על רקע ההווה (פעילותם במהלך התפקיד), או על רקע הסתכלותם לעתיד (שאיפות ויציאה מהתפקיד). להלן התמות ותמות-המשנה:

1. זהויות משתנות

1.1. שינוי עצמי חברתי

1.2. החלמה, צמיחה וקבלה

1.3. קשיים בניהול זהויות מרובות

2. תפקיד עובד בתמיכת עמיתים

2.1. בהירות התפקיד

2.2. עמימות וקשיים בתפקיד

3. תרבות ארגונית

3.1. שינוי המערכת

3.2. תמיכות וחסימים בגישה הארגונית

המאמר מסביר, מפרט ומדגים כל אחת מהתמות ותמות-המשנה.

דיון

המשתתפים אפיינו את המעבר כמורכב, אינדיבידואלי ונתון לשינויים. משתתפים העלו מחשבות על גורמים מעכבים בכניסתם לתפקיד החדש, וגורמים מקדמים שתמכו בכניסתם לתפקיד, במסגרת שלוש התמות הרחבות. ברמה האישית, המעבר תואר דרך שינוי של העצמי החברתי, צמיחה, החלמה וקבלה, אשר אפשרו למשתתפים לבצע את תפקידם. בהירות התפקיד סיפקה להם ידע לגבי תכונותיהם האינדיבידואליות. מה שסיכל את ביצוע התפקיד הייתה השפעתו על הרווחה הנפשית של העובד. חוויית דחק תוך ביצוע התפקיד הזיקה להחלמתם של חלק מהמשתתפים, למרות מתן תמיכה. לכך הייתה השפעה על הזהות האישית שלהם והשפעה הדדית על הזהות הבין-אישית והקולקטיבית.

ברמה הבין-אישית, עובדי תמיכת עמיתים מקיימים סוגים שונים של מערכות יחסים בתפקידים: עם מקבלי השירות, עם עובדים-עמיתים ועם שאר אנשי הצוות. דווח בקרב משתתפי המחקר על קושי בניהול מערכות היחסים השונות בו-זמנית. הצורך לשמש דוגמא אישית, אי-הסתרת העצמי וקבלה, היו גורמים שתרמו לבהירות ומשמעות התפקיד ביחס לאחרים, וסייעו להשתלבות בעבודה. מורכבות ביחסים הופיעה בהקשר של עמימות התפקיד ושל קשיים בביצועו. גורמים אלה השפיעו על הזהות בכלל המעגלים – אישית, בין-אישית וקולקטיבית. בהקשר זה, חוקרים הדגישו את חשיבות השימוש במדדים ברורים להגדרת התפקיד באופן מובחן, לטובת שמירתו לאורך זמן והערכתו. בפועל, נראה כי ישנה אינדיבידואליות רבה בהבנת התפקיד של עובד תמיכת עמיתים ובאופן ביצועו.

הרמה הקולקטיבית מתייחסת לעובד כחבר בצוות/קבוצה ומתייחסת לשייכות קבוצתית בכמה היבטים. שינויי המערכת נתנו זהות ארגונית ומוטיבציה קולקטיבית לפיתוח שירות שהוא יותר מכוון-החלמה. מבחינה זו תפקיד עובדי תמיכת עמיתים מגשר בפער שבין "אנחנו והם", בין צרכני השירות לבין מערכת השירותים. יחד עם זאת, מורכבות של זהויות מרובות עוררה לעתים קושי ומתח בין "עמית" לבין "עובד מקצועי". במקרים מסוימים משתתפים יצרו מיזוג של הזהויות, על-פני הפרדתן (בניגוד למחקרים שבהם עמיתים הרחיקו עצמם מזהות פרופסיונאלית

לטובת תפקיד העמית). מחקרים מלמדים כי ניהול לקוי של המעבר לתפקיד זה, חוסר בתמיכה וחוסר הבנה, עשויים להיות גורם מעכב המקשה על המעבר.

הממצאים חשפו גם מורכבויות של סטיגמה, שלעתים חלחלה אצל משתתפים לכל רמות הזהות והשפיעה על ביצוע התפקיד. בעוד שתמיכת עמיתים באופן חלקי תרמה להפחתת סטיגמה, ניתן לראות מאידך כי סטיגמה לא אחת קושרה עם תפקיד העמית באופן אינהרנטי, ולמעשה הונצחה באמצעות התפקיד, ברמת המקרו והמיקרו. מדיניות המכוונת להחלשת הגבולות בין מקצועות, יוצרת תפקידים ברורים עבור "עמיתים", באופן שלמעשה מחזק את הרעיון של מטופלים ונותני שירותים כשתי ישויות נפרדות, הדורשות גישור ביניהן. זאת במקום מיקוד מאמצים בהפחתת סטיגמה כלפי היחסים הדואליים בכל המעגלים המקצועיים בשרות. בנוסף, משתתפים דיווחו כי יוחסו להם זהויות לא רצויות, ולעתים מצאו עצמם במעבר מתפקיד סטיגמטי אחד ("צרכן") לתפקיד סטיגמטי אחר ("עובד חולה", "עובד משוגע"), שהשפיע לרעה על תחושת הזהות.

השלכות קליניות

האידיאולוגיה של תמיכת עמיתים טוענת כי התנסות עם מחלת נפש היא מרכיב מפתח בתמיכה בהחלמה ובהפחתת סטיגמה. עם זאת, במחקר זה חלק מהמשתתפים היו להוטים שלא להזדהות עם ניסיונם בבריאות הנפש והדגישו את ההשפעה הסטיגמטית שיש לכך על עבודתם. לכן דרושה התייחסות ראויה למורכבות בביצוע תפקידי תמיכת עמיתים, ולזהויות רבות הפנים אשר תומכות בתהליך המעבר ויחד עם זאת מעכבות אותו. כדי ליישם באופן מיטבי שינויים אלה דרושה הכנה הן של עובדי תמיכת עמיתים, הן של מקבלי השרות והן של צוותים וארגונים. להיעדר הכנה ראויה עלולה להיות השפעה מזיקה על הפרט בכל שלוש רמות הזהות, ולכך השלכות שליליות על ערכה של תמיכת עמיתים ככלל. לפיכך, המחקר תומך בהכשרה המותאמת לצרכי האדם, המכירה בייחודיות התפקיד ומאפשרת הבנה כתהליך מתמשך. הכשרה כזו עשויה להיתרם מהתייחסות לסטיגמה בקרב העובדים בשרות ולסטיגמה עצמית בקרב עובדי תמיכת עמיתים. תמיכה גמישה ומותאמת היא חיונית לכל אורך התהליך ועשויה להיות נחוצה גם עבור עובדים אחרים בצוות. עבודה על זהות נרטיבית עשויה לעזור לעובדים חדשים על-מנת להבנות ולהבהיר לעצמם סוגיות של זהות במהלך המעבר, ליצירת הקשר של התפתחות מקצועית ואישית. המלצות אלה לא יכולות להתרחש באופן מבודד המופרד מכלל התהליכים הארגוניים. הצלחת תמיכת עמיתים לאורך זמן תהיה תלויה גם בגמישות מצד מקום העבודה לשילוב דרכים חדשות של עבודה בין-מקצועית, הפועלות בתוך גבולות פחות מובחנים לעומת גישות מסורתיות בשרות בריאות הנפש.