

## סיכום מאמר: יחסים בלתי-מסייעים עם אנשי מקצוע – סקירת ספרות של

### פרספקטיבות של אנשים עם מחלות נפש

אמנדה ליונגברג, אן דנהוב ואלין טופור

שבדיה, 2015

Ljungberg, A., Denhov, A., & Topor, A. (2015). Non-helpful relationships with professionals – a literature review of the perspective of persons with severe mental illness. *Journal of Mental Health*, Early Online: 1–11. DOI: 10.3109/09638237.2015.1101427

נכתב במסגרת פרויקט חומר מקצועי בעברית של אתר יספר"א - [ispraisrael.org.il](http://ispraisrael.org.il)

סוכם על-ידי אילה פרידלנדר כץ בהמלצת דר' מקס לכמן

קריאת הסיכום אינה מהווה תחליף לקריאת המאמר המלא!

### רקע

איכות היחסים עם אנשי מקצוע בשירותי עזרה ידועים כגורם חשוב בהשגת תוצאות בקרב מתמודדים. הידע כיצד לבנות יחסים מסייעים עם מתמודדים הינו חלק חיוני, בפיתוח שירותי העזרה. מחקרים שפכו אור על המרכיבים של מערכות יחסים מסייעות עם אנשי מקצוע, הן מנקודת מבט של צרכנים והן מנקודת מבטם של אנשי מקצוע. סוג חשוב של ידע משלים לגבי "מה עובד" ביחסים עם אנשי מקצוע הוא הבנת מה שאינו עובד. צרכנים הצביעו על מערכות יחסים שליליות עם אנשי מקצוע כחסמים לתהליך ההחלמה שלהם. ידע לגבי יחסים בלתי-מסייעים יכול לספק תובנות חשובות לגבי הגורמים שמובילים לכישלון בפיתוח ברית של התקשרות מסייעת. ניתן לזהות יחסים בלתי-מסייעים הן בהיעדר מרכיבים הידועים כיעילים והן בזיהוי התנהגויות או תהליכים ספציפיים שמדווחים כלא יעילים או בלתי-מסייעים. מחקרים מועטים התעניינו בשאלה ממה מורכבים יחסים שליליים עם אנשי מקצוע, המשפיעים לרעה או בלתי-מסייעים. לפיכך, המחקר הנוכחי מציג סקירה מקיפה של מחקרים איכותניים, שמטרתה להשיב על השאלה 'מה מתארים מתמודדים כמערכות יחסים בלתי-מסייעות עם אנשי מקצוע'?

המחקר התמקד ב-17 מחקרים העונים לקריטריונים שהוגדרו, אשר פורסמו בשנים 2012-2003 ובוצעו במגוון מדינות: ארה"ב, בריטניה, קנדה, שבדיה, אוסטרליה, הולנד, דנמרק ונורבגיה. בסה"כ כללו המחקרים 475 משתתפים, כמחצית מהם נשים, בגילאי 16-84, עם אבחנות פסיכיאטריות שונות (סכיזופרניה, הפרעה בי-פולארית, הפרעת אישיות גבולית, דיכאון, חרדה ועוד).

### ממצאים

ניתוח תמטי של ממצאי המחקרים שנסקרו הוביל להבחנה בשלוש תמות מרכזיות, המבטאות את ההיבטים הדומיננטיים בתיאורי המשתתפים לגבי יחסים בלתי מסייעים עם אנשי מקצוע:

"אנשי מקצוע בלתי-מסייעים" ("Non-helpful professionals"); "ארגון לעומת יחסים" ("Organization versus Relation"); ו"ההשלכות של יחסים בלתי מסייעים עם אנשי מקצוע" ("The consequences of non-helpful relationships with professionals"). תמות אלה קשורות זו בזו ויש לראותן כחלקים שונים של הבנת היחסים הבלתי-מסייעים, השלובים זה בזה.

### **1. אנשי מקצוע בלתי-מסייעים**

תמה בולטת בתיאורי המשתתפים התייחסה לאנשי מקצוע אינדיבידואלים שפעלו בדרכים בלתי-מסייעות או ששידרו גישות בלתי מועילות. עובדים ממקצועות שונים תוארו כמעורבים בסוג זה של התנהגות, אך משתתפים הצביעו על פסיכיאטרים כאלה שנוטים במיוחד להתנהגות וגישה בלתי-מסייעת:

#### **אנשי מקצוע שלא אכפת להם**

משתתפים תיארו באופן שלילי אנשי מקצוע ששידרו כי לא אכפת להם מהלקוח וכיצד הוא מסתדר. דוגמאות כללו אנשי מקצוע שלא התעניינו בשלומם בתקופות קשות, שהיו אדישים, לא-אכפתיים, או שגילו חוסר מעורבות ביחס אליהם ולמצבם. תוארו התנסויות שליליות שבהן אנשי מקצוע לא הראו התעניינות אותנטית, מעבר לעניין מקצועי ונימוס בלבד. גם אנשי מקצוע שגילו ניתוק רגשי או ריחוק ביחסים, תוארו כבלתי-מסייעים.

#### **אנשי מקצוע שלא מבינים**

משתתפים דיווחו על התנסויות שליליות עם אנשי מקצוע שלא הבינו אותם או את החוויה שלהם ואת נקודת מבטם על מצבי מצוקה, או שהייתה להם גישה לא-אווהדת כלפיהם. כמה אנשי מקצוע תוארו כבלתי-מסייעים משום שלא הראו מסוגלות להבין את צרכיו ובעיותיו של האדם, את הסיבות המונחות ביסודן ולא הצליחו להבין את החוויה האישית של האדם.

#### **אנשי מקצוע במצב טייס-אוטומטי**

משתתפים התייחסו למערכות יחסים עם אנשי מקצוע בלתי-מסייעים שהתנהגו כאילו ששמו עצמם במצב "טייס אוטומטי", כלומר, התנהגו על-פי ברירת מחדל ביחסים, ולא מתוך תגובתיות כלפי האנשים והמצבים שעמם הם מתמודדים. דוגמאות של משתתפים לגישה אינסטרומנטלית כזו תיארו אנשי מקצוע שהתייחסו בצורה לא-אישית וכמו-עסקית, שהתייחסו אל הלקוח כעוד מקרה או מטופל, מבלי להתחשב באדם ובמי שהוא. משתתפים גם תיארו חוויות שליליות שבהן אנשי מקצוע היו אינסטרומנטליים באכיפת כללים ונהלים שנקבעו על-ידי הארגון, התנהגו כאילו שהם "רק מבצעים את עבודתם" וייחסו עדיפות ראשונה במעלה לשמירת הכללים, ללא קשר לצרכי הלקוח, או כאלה שתקשרו עם הלקוח רק לצורך דיווח או תיעוד.

#### **אנשי מקצוע פטרנליסטיים ובלתי מכבדים**

אנשי מקצוע שלא הקשיבו ולא כיבדו את דעותיהם של משתתפים, או כאלה שנקטו עמדה פטרנליסטית או סמכותית ביחסים, תוארו במושגים שליליים. משתתפים תיארו מערכות יחסים בלתי-מסייעות כאשר אנשי מקצוע לא אפשרו להם להשתתף באופן פעיל ביחסים ובטיפול ולא

נתנו ללקוח כל השפעה על סדר-היום של היחסים והתמיכה שהם מספקים. בפרט, משתתפים הצביעו על מצבים בעייתיים כאשר אנשי מקצוע לא הקשיבו לתלונות של לקוחות על תופעות לוואי של תרופות או לא אפשרו ללקוח להשפיע על החלטות לגבי תרופות.

### **אנשי מקצוע בעלי השקפה מוגדרת מראש**

משתתפים תיארו כבלתי-מסייעים אנשי מקצוע שהתנהגו על-פי השקפה מוגדרת מראש ומוגבלת לגבי אנשים ומצבים, במקום לראותם כאינדיבידואלים. משתתפים תיארו חוויות שליליות שבהן חשו שהם "הוכנסו לתוך קופסא" או שאנשי מקצוע התייחסו אליהם בהתאם לדעה מוקדמת שאינה ניתנת למשא ומתן. בפרט, אנשי מקצוע שהתמקדו באופן בלעדי על אבחנה, מחלה, פתולוגיה וסימפטומים, תוארו באופן שלילי. המשתתפים תיארו זאת כמגביל את השקפת איש המקצוע ואת האפשרויות לדבר על דברים שמעבר להבנה צרה של מצבם ובעיותיהם. אנשי מקצוע שהחזיקו בהבנה ביו-רפואית צרה, לא לקחו בחשבון אפשרות שהאדם זקוק לסוגי עזרה שונים מלבד טיפול תרופתי. אנשי מקצוע שהיו מוטים לסטריאוטיפים והנחות מוקדמות לגבי בעיות נפשיות ואבחנות, ייצגו תמה חוזרת בתיאורי המשתתפים לגבי יחסים בלתי-מסייעים. משתתפים תיארו תחושת סטיגמטיזציה מצד אנשי מקצוע שהיו שיפוטיים והתייחסו אליהם באופן סטריאוטיפי, כמו לדבר אליהם כאילו היו טיפשים או לא-רציונאליים, או שפחדו מהם, חשבו שהם עשויים להיות אלימים או שפטו אותם מראש באמצעות הנחות מוקדמות לגבי חייהם לפני הופעת המחלה.

### **אנשי מקצוע פסימיסטים**

תיאורי אנשי מקצוע בלתי-מסייעים התייחסו למצבים שבהם אנשי מקצוע התמקדו באופן קבוע על מה ששלילי. לדוגמא, כאשר אנשי מקצוע התמקדו על הקשיים והכישלונות שלהם והפכו מאפיינים חיוביים שלהם למשהו שלילי, שידרו מסר של חוסר-תקווה וציפיות נמוכות מהם ומחיייהם בעתיד, או חוסר אמונה באפשרות של החלמה. הועבר מסר שהאבחנה חורצת את דינם לכל החיים ובאופן בלתי נמנע משמעה נטילת תרופות לכל החיים.

### **אנשי מקצוע שביטאו רגשות באופן בלתי-מסייע**

משתתפי המחקרים נתנו דוגמאות של דרכים בלתי-מסייעות שבהן אנשי מקצוע ביטאו רגשות. למשל, תואר מעין אקט של ניסיון ליצור איזון, כאשר אנשי מקצוע נטו מצד אחד שלא להראות מעט מידי רגש ומצד שני לא להראות יותר מידי רגשות ביחסים עם מתמודדים. הצורך להתמודד עם רגשות שליליים של אנשי מקצוע תואר כבעייתי במיוחד. דוגמאות לכך היו אנשי מקצוע שפגעו או ביטאו רגשות שליליים כלפי האנשים כאשר הם עשו בחירות "שגויות" או פעלו בדרכים "קשות", לפי דעתו של העובד המקצועי או שביטאו רגשות שליליים כמו כעס ועצבנות.

## **2. הארגון מול היחסים**

גורמים שנקשרו לקונטקסט הארגוני שבו עבדו אנשי המקצוע ושבנו התנהלו היחסים חזרו על עצמם בתיאורי מרואיינים לגבי מערכות יחסים בלתי-מסייעות עם אנשי מקצוע. גורמים קונטקסטואליים אלה נראו במגוון תיאורי אינטראקציות עם אנשי מקצוע:

### חוסר המשכיות

חוסר המשכיות ביחסים עם אנשי מקצוע תואר כבעייתי. משמעותו כי לא התאפשר למשתתפים ליצור יחסים ארוכי-טווח עם אנשי מקצוע ושהם פגשו אנשי מקצוע שונים בכל פעם שבאו במגע עם שירותים. חוויות אלה הודגשו כשליליות משום האילוף לספר את סיפוריהם שוב ושוב ומכיוון שהם יכלו להוביל לפגישות עם אנשי מקצוע שונים בעלי דעות שונות על הטיפול. אי-וודאות לגבי סיום הקשר עם איש המקצוע ומה הטיפול הצפוי לאחר מכן, תוארו באופן שלילי. חוסר המשכיות בקשר עם אנשי מקצוע יכול היה להתרחש בשל גורמים ארגוניים או קונטקסטואליים כמו התמחות, תחלופה בצוות או עומס עבודה וכן בשל בחירה של איש המקצוע.

### חוסר בזמן

חוסר זמן הדרוש לתהליך מסייע עם אנשי מקצוע תואר שוב ושוב כדבר שלילי. בפרט, משתתפים תיארו זאת כבעייתי כאשר אנשי מקצוע לא הקדישו זמן כדי לדבר איתם על חייהם, בעיותיהם והסיבות להן. יתירה מזאת, אנשי מקצוע שהצביעו על כך שהזמן המקצועי שלהם יותר חשוב מצרכיו של הפרט וששידרו גישה או התנהגות לחוצה, או שלא הקדישו זמן להשיב על שאלותיהם, תוארו כבלתי-מסייעים.

### חוסר במידע

אי קבלת מידע או חוסר בתקשורת בהירה בנוגע לעניינים חשובים להבנת המצב, תוארו כחוויות שליליות. משתתפים תיארו התנסויות שליליות שבהן לא קיבלו מידע לגבי סוגיות כמו אבחנה, תרופות, תופעות לוואי ותמיכות זמינות, או שחוו תקשורת לקויה לגבי בעיות נפשיות וטיפול וחוסר אפשרות להשתתף בתכניות למתן מידע פסיכיאטרי (Psycho-education).

### אשפוז פסיכיאטרי

אשפוז פסיכיאטרי תואר כסביבה המאופיינת בחוסר במערכות יחסים ותוארו חוויות מפחידות ובעייתיות עם אנשי מקצוע באשפוז. משתתפים תיארו כיצד אנשי מקצוע באשפוז היו מענישים, אלימים, פוגעים והתייחסו אליהם כאל חיות. משתתפים חוו יחס נוקשה, התעלמות והתנשאות, חשו שאנשי צוות התייחסו אליהם כ"פחות מאנושיים". אחרים תיארו חוויות של חוסר צדק, ניצול, אונס ומכות במחלקות אשפוז.

### כפייה

מצבים שבהם אנשים היו נתונים תחת כפייה תוארו כבעייתיים לכשעצמם, אבל האופן שבו ננקטים אמצעים כפייה על-ידי אנשי מקצוע גם הוא מרכזי בתיאורי משתתפים. בפרט, אנשי מקצוע שהשתמשו בכוח שלהם בדרך של כפייה או שאיימו להשתמש באמצעי כפייה כאשר החלטותיהם אותגרו, תוארו במונחים שליליים. חוסר הוגנות בדרך שבה ננקטו אמצעי כפייה כמו בידוד או הגבלות ואי-קבלת הסבר הגיוני לשימוש בכפייה תוארו כבעייתיות. בכמה מקרים, אמצעי כפייה ננקטו באופן כזה שהם הפכו לחוויות טראומטיות.

### 3. השלכות של יחסים בלתי-מסייעים עם אנשי מקצוע

תיאור מרכיביהם של יחסים בלתי-מסייעים עם אנשי מקצוע מבהיר את השלכותיהם השליליות על המשתתפים. ראשית, ניתן להבין מרכיבים אלה כחסמים לתהליכים מסייעים, בשל השלכות שליליות על התפתחותן של מערכות יחסים מסייעות. המפגש עם מרכיבים בלתי-מסייעים אלה ערער אפשרות ליצירת יחסים מסייעים, תרם לנתק והתרחקות מהעובד המקצועי והציב חסמים לאינטראקציה ותקשורת. מצבים אלה יכלו גם להשרות הרגשת אנונימיות וזרות, בגידה, אכזבה וריחוק ביחסים עם אנשי מקצוע. יתירה מזאת, הם יכלו לגרום לכך שאנשים יאבדו אמון באנשי מקצוע, ירגישו שלא בנוח עם אנשי מקצוע, או פשוט לגרום להם שלא לחבב או אפילו לתעב אנשי מקצוע.

המפגש עם יחסים בלתי-מסייעים דרש ממשותתפים להגיב ולהתמודד עם המצב. לעתים, יחסים בלתי-מסייעים יכלו להפוך אנשים לפאסיביים ביחסים ולהרחיק את עצמם מאנשי מקצוע. הדבר יכול היה להוביל אותם להפחית את תדירות הביקורים ולהפגין חוסר רצון להיענות לטיפול שהוצע להם, או להימנע מאנשי מקצוע ושירותים באופן כללי. הדבר יכול היה גם למנוע מאנשים להיות פתוחים ולשתף בחוויותיהם ודעותיהם את אנשי מקצוע, או אף להוביל למעגל של קונפליקט, עם אגרסיביות בלתי אופיינית, כתגובה להתנהגות של איש המקצוע. בנוסף, המשתתפים דיווחו כי יחסים בלתי-מסייעים, היו בעלי השפעה שלילית ברמה האישית, כאשר הם תורמים לסבל, לרגשות שליליים ולהתמשכות הבעיות שלהם. הם גם תוארו כיחסים שגורמים להם לחשוב מחשבות שליליות על עצמם, לאבד תקווה ולאבד את הכבוד העצמי שלהם. משותתפים תיארו יחסים בלתי-מסייעים כחסמים להכוונה-עצמית, לצמיחה אישית, למציאת משמעות בחוויות החיים שלהם וללקיחת אחריות על מצבם.

## דיון

ממצאי סקירה זו מראים שיחסים עם אנשי מקצוע החסרים בהמשכיות וזמן, שמאופיינים באדישות, פטרנליזם, הנחות מוקדמות וגוישה אינסטרומנטלית, נחווים כבלתי-מסייעים. יחסים בלתי-מסייעים עם אנשי מקצוע תוארו במידה רבה כיחסים לא-אישיים: מתמודדים תפשו יחסים כלא-מסייעים, כאשר לא חשו אכפתיות וקרבה רגשית מצד איש המקצוע. לסוגים אלה של יחסים בלתי-מסייעים יכולות להיות השלכות שונות על מתמודדים. יחסים כאלה יכולים להיות בלתי-מסייעים באופן עקיף, כאשר הם חוסמים אפשרות לפתח יחסים מסייעים ויכולים לגרום לאדם להתרחק ולהימנע מקבלת שירותים כלל. הם יכולים גם לגרום להשפעה שלילית ישירה כאשר הם תורמים לסבל נוסף, מחדירים חוסר-תקווה ומעכבים צמיחה אישית והחלמה.

הסקירה הראתה כי ניתן למצוא מרכיבים של יחסים בלתי-מסייעים הן בתוך התנהגויות ופעולות של אנשי מקצוע ספציפיים והן בתנאים הקונטקסטואליים שמעצבים את היחסים. גורמים קונטקסטואליים כמו כפייה, חוסר זמן, חוסר המשכיות, או כללים נוקשים, יכולים לכשעצמם להיות בעלי השפעה מזיקה. בו זמנית, תכונות אישיות של איש המקצוע והדרך שבה הוא מתייחס ומתנהל בתנאים הקיימים יכולות להיות שליליות. אנשי מקצוע והקונטקסט שבו הם עובדים, הם שני גורמים היכולים לתרום להיווצרות יחסים בלתי-מסייעים.

אשפוז זוהה כקונטקסט שבו סבירות גבוהה במיוחד להתרחשות יחסים בלתי-מסייעים על מרכיביהם. בנוגע לכך, חשוב לציין כי רבות מאותן חוויות בלתי-מסייעות ואף מזיקות שתיארו משותתפים בהקשר זה, ניתנות לסיווג כהתנהגות אסורה, שכולו יכירו בכך שהיא מזיקה ושרוב

אנשי המקצוע במסגרות אשפוז ושירותים אחרים לעולם לא יהיו מעורבים בה. עם זאת, הממצאים של סקירה זו רומזים לכך ששירותי אשפוז מהווים סביבות שבהן יחסים בלתי-מסייעים מדווחים כרווחים יותר ושבהם צרכני השירות נמצאים בעמדה פגיעה במיוחד. הממצאים מצביעים על כך שאנשי מקצוע המחזיקים בתפישה צרה לגבי אנשים עם מחלות נפש נחווים כבלתי מסייעים, משום שאינם מתחשבים במורכבות של האדם השלם, מצבו ודאגותיו. בפרט, אנשי מקצוע בעלי הבנה ביו-רפואית צרה תוארו במונחים שליליים. התעלמות מהתפקיד המכריע שממלאים גורמים פסיכו-סוציאליים בהופעת מחלות נפש ובהחלמה מהן לטובת הסברים ביולוגיים וטיפולים רפואיים זכתה לביקורת, לא רק בשל היותה מוגבלת באופן מוגזם אלא גם בשל היותה בלתי מסייעת. הסתכלות על הגורמים למצוקה נפשית כקשורים בעיקרם לגורמים ביולוגיים זכתה לביקורת גם משום שהיא מנתקת את המשמעות של המצוקה של אנשים מכל קשר לחוויית החיים שלהם והופכת אותם חסרי כוח להשפיע על מהלכה. משתתפים במחקרים שנסקרו תיארו כיצד סוג כזה של התמקדות על אבחנות, סימפטומים וטיפולים רפואיים התעלמה ממה שהם ראו כסיבות למצוקתם, הגבילה את האפשרויות שלהם להשמעת דעותיהם והגבילה את נגישותם לטיפולים אחרים מלבד תרופות. הממצאים מצביעים לעובדה שמערכות יחסים שבהן ההשפעה והמעורבות של הצרכן מוגבלות בידי אנשי המקצוע, הן למעשה בלתי-מסייעות.

## מסקנות

ממצאי הסקירה המחקרית הראו כי מערכות יחסים בלתי-מסייעות עם אנשי מקצוע יכולות להיות מובנות כיחסים לא-אישיים שלא נותנים מרחב למשא ומתן הן לגבי היחסים עצמם והן לגבי הטיפול והתמיכה שהם מספקים. המרכיבים של יחסים בלתי-מסייעים מונחים הן בגישות והתנהגויות של אנשי מקצוע אינדיבידואלים והן בגורמים ותנאים מוקדמים של ההקשר הארגוני הסובב את היחסים. כיוון שאנשי מקצוע יכולים להציב חסמים לתהליך ההחלמה, חשוב כי ארגונים יספקו להם תנאים המעודדים ותומכים במשא ומתן לגבי המסגרת הארגונית, כך שיוכלו להיות לעזר למתמודדים ולהתייחס אליהם כבני אדם שלמים.