



יספר"א האגודה הישראלית לשיקום פסיכיאטרי (ע"ר)
ISPRRA Israel Psychiatric Rehabilitation Association (R.A)

ispraisrael.org.il

סיכום מאמר

יספר"א - האגודה
הישראלית לשיקום
פסיכיאטרי (ע"ר)
רחוב משה הס 12
ירושלים 9418513

Ispraisrael.org.il

02-6249204

© Copyright כל הזכויות שמורות
יספר"א האגודה הישראלית לשיקום
פסיכיאטרי (ע"ר)

אמנות היחסים המסייעים עם אנשי מקצוע: מטה-אתנוגרפיה של פרספקטיבות של אנשים עם מחלות נפש

אמנדה ליונגברג, אן דנהוב ואליין טופור

שבדיה, 2015

Ljungberg, A., Denhov, A., & Topor, A. (2015). The art of helpful relationships with professionals: A meta-ethnography of the perspective of persons with severe mental illness. *Psychiatric Quarterly*, 86(4), 471-495.

DOI 10.1007/s11126-015-9347-5

סוכם על-ידי אילה פרידלנדר
כץ

בהמלצת פרופ' מקס לכמן

קריאת הסיכום אינה מהווה

תחליף לקריאת המאמר המלא



מבוא

היחסים עם אנשי מקצוע הם חלק אינטגרלי של שירותי הטיפול והתמיכה באנשים עם מחלות נפש (להלן גם: מתמודדים), ומושגים שונים משמשים לתיאורם, בהם ברית טיפולית (Therapeutic alliance), ברית עבודה (Working alliance), יחסים טיפוליים (Therapeutic relationship), יחסי עזרה (Helping relationship), וברית של עזרה (Helping alliance). יחסים אלה התבססו מחקרית כגורם מנבא חשוב של תוצאות בפסיכותרפיה, ותוארו כאחד הגורמים החשובים ביותר להסברת ההצלחה של התערבויות מקצועיות, כאשר גורמים ספציפיים שמאפיינים התערבויות אלה אינם מספיקים להסברת התוצאה. אף ששירותי תמיכה וטיפול פועלים בתוך הקשרים ארגוניים שונים (למשל, טיפול מרפאתי, שירותי קהילה ועוד), מחקרים הראו כי יחסים עם אנשי מקצוע נקשרים לתוצאות חיוביות יותר בסוגי שירותים שונים.

בשנים האחרונות מודגשת השאיפה ליישם שיטות והתערבויות מבוססות-ראיות בפסיכיאטריה. תוך כך נראית נטייה להזניח את הכמות הגדולה של ראיות המצביעות על חשיבותה של מערכת היחסים בין איש המקצוע והצרכן בהתקדמות לתוצאות חיוביות. הבנת המרכיבים המסייעים ביחסים אלה, חשובה ביותר להבטחת מתן השירותים הטובים ביותר לצרכנים. בנוסף, דרושה מודעות לפיתוח המיומנויות שנחוצות לאנשי מקצוע ביצירת יחסים מסייעים (helpful relationships), כחלק מההכשרה המקצועית.

כיום מוכרת חשיבות הפרספקטיבה של הצרכן בחקירה ופיתוח של שירותים, ומאמר זה מתמקד על ידע-מניסיון (experience-based knowledge) של מתמודדים, בחקירת המרכיבים של יחסים מסייעים עם אנשי מקצוע. המאמר מכוון לניתוח שיטתי של המחקרים האיכותניים הקיימים בנושא, על מנת לספק תמונה של מה שמתמודדים רואים כמסייע ביחסיהם עם אנשי מקצוע.

שיטה

על מנת ליצור פרשנות אינטגרטיבית וחדשה של ממצאים איכותניים, שתהיה מקיפה יותר מאשר הממצאים של כל מחקר אינדיבידואלי, ביצענו מטה-סינתזה של מחקרים איכותניים המספקים ידע על מה שמתמודדים מוצאים כעוזר ומועיל ביחסיהם עם אנשי מקצוע. שימוש במתודולוגיה של מטה-אתנוגרפיה, מאפשר ליצור פרשנות מקיפה, הקושרת את הנתונים, ושומרת על העושר של התיאורים המקוריים של המשתתפים, לא רק על ידי איסוף וקיבוץ הנתונים הקיימים אלא גם בפירושם מחדש.

במדגם הסינתזה נכללו 21 מחקרים איכותניים אשר פורסמו באנגלית בשנים 2001-2012, בהם רוב המשתתפים מעל גיל 18, מאובחנים עם הפרעה נפשית, ואשר התייחסו למה שמתמודדים מתארים כמסייע ביחסיהם עם אנשי מקצוע. בסך הכל רואיינו במחקרים 750 מתמודדים, במדגמים בגדלים שונים (החל מחמישה משתתפים ועד 177 במדגם הגדול ביותר). כמחצית מהמשתתפים היו נשים. אבחנות שכיחות כללו סכיזופרניה, הפרעה סכיזו-אפקטיבית, פסיכזה פרנואידי, הפרעת אישיות, הפרעה דו-קוטבית ועוד. במדגם זה שבעה מחקרים בוצעו בארה"ב, 5 בשבדיה, ארבעה בבריטניה, אחד

בנורבגיה, אחד בדרום אפריקה, אחד באוסטרליה, אחד בקנדה ומחקר בינלאומי שבוצע באיטליה, ארה"ב, שבדיה, ונורבגיה. רוב המחקרים השתמשו בראיונות אישיים כשיטה לאיסוף הנתונים, מחקר אחד השתמש בקבוצות מיקוד. המחקרים כללו סוגים שונים של שירותים, בהם שירותי קהילה אינטנסיביים (Assertive outreach services), מחלקות אשפוז, שירותי פסיכיאטריה קהילתיים, שרותי רפואה ראשונית, ותיאום טיפול. כמה מחקרים לא היו קשורים לשירות ספציפי. המשתתפים תיארו מערכות יחסים עם סוגים שונים של אנשי מקצוע שאותם פגשו במהלך המגע שלהם עם שירותי תמיכה וטיפול, בהם יחסים עם מתאמי טיפול, פסיכיאטרים, אחיות פסיכיאטריה קהילתית, מטפלים, ורופאי משפחה. שישה מחקרים כונו במפורש לחקירת השקפות המשתתפים על היחסים עם אנשי מקצוע או על היבטים מסוימים של יחסים אלה, ושאר המחקרים בחנו היבטים מסייעים באופן כללי, או נושאים כמו התקשרות ואי-התקשרות לשירותים, חוויות של טיפול, חקירת חוויית השימוש בשירותים או נושאים הקשורים למתן השירות.

הממצאים

בחלק זה מוצגות התמות שנוצרו בתהליך הניתוח, ולאחר מכן הפרשנות המקיפה שלהן. התמות קשורות זו לזו ויש להבין כחלקים מובחנים של השלם. רבות מהן מכילות פעולות ותהליכים שניתן להבינם הן כמסייעים בעצמם, והן כתנאי המאפשר מרכיבים מסייעים נוספים ביחסים.

להכיר ולסמוך (To Know and to Trust)

תמה זו משקפת מרכיבים בסיסיים בבניית היחסים. אנשים במחקרים אמרו שאם הם מכירים את איש המקצוע והוא מכיר אותם ואת מצבם, זהו מרכיב שמסייע להם להיעזר. אמון הוא מושג שמתאר מערכות יחסים מסייעות, ומשתתפי המחקרים התייחסו לחשיבות האפשרות לסמוך על איש המקצוע, ולתחושת אמון הדדי, הפועל לשני הכוונים: "איש המקצוע שסומכים עליו סומך בחזרה על האדם".

זמן וזמינות (Time and Availability)

כדי שיחסים עם אנשי מקצוע יעזרו לאנשים, צריך שיינתנו בהם זמן ומרחב. מרכיב מסייע בסיסי הוא ההזדמנות לקשרים ארוכי-טווח, המאפשרים המשכיות ועקביות. בניית אמון יכולה לקחת זמן רב, וניתן לקדם אותה באמצעות קשרים ארוכי-טווח. כשיש לאנשים קשרים שנשארים לאורך זמן, הדבר מאפשר להכיר באמת זה את זה, ונותן לאנשי המקצוע ידע שיכול לעזור ולקדם את הטיפול. אנשים מעריכים זמן מספיק שניתן לצורך תהליכים ופעולות של עזרה. קיום פגישות סדירות עם איש המקצוע מגביר את הרגשת הביטחון בקשר, כאשר הלקוח יודע שיפגוש שוב את איש המקצוע, ומתי. יתירה מזאת, משתתפים חוו את הקשר כמסייע כאשר אנשי מקצוע היו פיזית זמינים ונגישים, למשל כדי לאשר בקשות שמופנות אליהם, ולעזור כאשר צצים קשיים. בנוסף, המחקרים תיארו זמינות אפקטיבית (affective availability), © Copyright יספריא האגודה הישראלית לשיקום פסיכיאטרי (ע"ר)

שמתייחסת לעובדה שאיש המקצוע זמין עבור הלקוח כיוון שאכפת לו ממנו, והוא יכול להיות שם עבורו כאדם: "היא הייתה שם בשבילי, לא בשביל העבודה שלה או המערכת, אלא בגלל שהיא רצתה להיות".

יתרונות הקשורים לעמדה המקצועית (Advantages Tied to the Professional Position)

ישנם מרכיבים מסייעים שתוארו כקשורים לעמדה המקצועית עצמה. אנשי מקצוע מוערכים כמסייעים בשל הידע, המסוגלות והמיומנויות שקשורים לתפקידם ולהכשרתם המקצועית. הם תוארו כמקור חשוב של מידע לגבי מערכת הטיפול, מחלות נפש, תרופות, זכויות וחובות, וכך ביכולתם לתרום להבנה רחבה יותר של המצב וכיצד להתנהל בתוכו. אנשי מקצוע ממלאים תפקיד מובחן ביחס לאחרים ברשת החברתית, והיחסים עימם מתוארים כמובחנים מחברויות אישיות. כמה היבטים שתוארו כמבחינים את העמדה המקצועית צוטטו כמסייעים, למשל, שאיש המקצוע כפוף לשמירת סודיות, אינו קשור לרשת החברתית של הלקוח, יש לו סבלנות אינסופית, ושאפשר לשוחח איתו על בעיות וצרכים. כמו כן, העמדה המובחנת של אנשי מקצוע תוארה כמסייעת כיוון שמשמעותה שניתן לדבר איתם על דברים שלא מעיזים לדבר עליהם עם אחרים, בגלל הסיכון שלא יובנו כראוי או יתויגו באופן שלילי. העמדה המקצועית קשורה גם להתייחסות לארגונים ולאנשי מקצוע אחרים, והאפשרות לסייע ללקוחות בפנייה ותיווך למשאבים או תמיכות. בהיותם פועלים כבעלי ברית, העובדים ביחד או תוך השפעה על עובדים וארגונים אחרים, יכולים אנשי מקצוע לעזור להבטיח שלקוחות יקבלו את התמיכה והטיפול שדרושים להם.

מתן תמיכה (Provider of Support)

משתתפי המחקרים ביטאו הערכה לתמיכה הקונקרטי שאנשי מקצוע סיפקו להם, כדוגמת עזרה עם תרופות, עזרה פרקטית, תמיכה בחיי היומיום, תמיכה שמכוונת לחיים החברתיים של האדם, ובפרט תמיכה שנחווית כקשורה לחייהם כדבר שלם, ולא ממוקדת במבט צר על מחלת הנפש. התפקיד התמיכתי של אנשי מקצוע יכול להתבטא במתן משוב חיובי, עזרה לאדם להסתכל ולנוע קדימה, עידוד להשיג מטרות, והשראת תקווה בנוגע להצלחת הטיפול ולעמיד. המשמעות של התפקיד התמיכתי נקשרת ליכולת של העובד להוות דמות בטוחה ויציבה בתקופות של קושי, להיות שם כדי לעזור, להיות מישהו להישען עליו בעתות משבר, ולהיות רגוע ובטוח בעצמו כאשר אנשים חווים מצוקה. התפקיד התמיכתי מודגם גם באנשי מקצוע שלוקחים שליטה ומקבלים החלטות כאשר האדם אינו יכול לעשות זאת בעצמו.

"לא הייתי מרגישה מוגנת, הייתי כל הזמן חרדה אם לא היה לי [מתאם טיפול] בסביבה...אני רואה אותו כרשת ביטחון...לפעמים אני נופלת עליו והוא תופס אותי".

מישהו להיות איתו ולדבר איתו (Someone to be with and Talk to)

בהמשך למתן תמיכה, משתתפים התייחסו למשמעות החיובית של להיות בחברתם של אנשי מקצוע, בתור מישהו שהאדם יכול להיות איתו ולשוחח איתו. דיבור עם איש מקצוע היא פעולה מוערכת בפני עצמה. משתתפי המחקרים מתארים זאת כמועיל להיות מסוגלים לדבר בחופשיות, להרגיש שיכולים לחשוף מידע רגיש, מבלי לחשוש שיינקטו כלפיהם צעדים לא רצויים. כמו כן, משתתפים מעריכים קשרים נוחים עם אנשי מקצוע אמינים, שבהם ניתן לדבר על בעיות בפתחות, כולל הזדמנות להתייחס לשאלות מאתגרות בתוך היחסים, ותקשורת טובה בנוגע לסיטואציות בתוך הקשר. משתתפים אמרו כי האפשרות לדבר על בעיות ומצוקה היא דבר שעוזר להם, אבל גם ביטאו הערכה לאפשרות לדבר על דברים שאינם קשורים ישירות לבעיות, למחלה או לטיפול, ולדיבור על נושאים רגילים ויומיומיים. דיבור יכול להועיל שכן הוא נותן פרספקטיבות שונות היכולות לעזור לאנשים להבין ולהתמודד עם בעיות, וכן להתמקד על דברים אחרים חוץ מהמצוקה שהם חווים. זאת ועוד, הקשבה מצד איש המקצוע מוערכת לכשעצמה: עצם האפשרות לספר למישהו על העניינים שמעסיקים אותך, מתוארת כמועילה ומאפשרת "לשחרר קיטור".

"אני חושב שהם יכלו לדבר איתי לעתים יותר קרובות. אני חושב שזה טוב, אם אתה אבוד בתוך המחשבות הפסיכוטיות שלך, אז זה טוב להיות קצת מוסח... שיש לך משהו אחר לחשוב עליו... זה לא צריך להיות על המחלה. זה יכול להיות על מזג האוויר, ספורט, או כל דבר. אני חושב שהם יכולים לעשות את זה יותר. לדבר עם המטופלים".

לעבוד ביחד כדי לטפל בצרכי הפרט (working together to see to the needs of the individual)

כדי שהיחסים עם אנשי מקצוע יהיו מועילים, העדיפויות והצרכים של הפרט צריכים להיות במוקד הקשר. אנשי מקצוע צריכים להיות גמישים ורגישים בהתייחסותם לאופן שבו האדם רואה את עצמו, את מצבו והעדפותיו. כדי שיחסים יחוו כמועילים דרושות מצד העובד רגישות וגמישות בהתייחסות למאפיינים אינדיבידואליים, באשר לאופן מתן הטיפול, קביעת הגבולות ביחסים, קביעת המפגשים ומתן מידע. משתתפים מצביעים על האיכויות המועילות של אנשי מקצוע שרגישים לצרכים משתנים בזמני משבר, בשלבים שונים של הקשר, וביחסם לרקע הלאומי והתרבותי של המתמודדים. דבר נוסף שתואר כמועיל הוא כאשר לאדם יש השפעה אמיתית על התמיכה והטיפול שניתנים לו במסגרת הקשר, עם אקטיביות ביחס לאג'נדה הטיפולית, במקום להיות מקבל פאסיבי של הטיפול. משתתפים מבטאים הערכה כלפי אנשי מקצוע שחולקים את הכוח בתוך הקשר, מכירים ומחזקים את העצמאות של הפרט, ועוזרים לאנשים לממש את יכולתם לפעול עבור עצמם.

שיתוף בהחלטות בתוך הקשר תואר כחלק חשוב של יחסים מסייעים. משתתפים ציינו פעולות שנקטו אנשי מקצוע, אשר אפשרו שיתוף פעולה וגמישות, בהן מתן מידע לגבי האפשרויות הזמינות בסיטואציה נתונה; כנות מלאה לגבי הטיפול; ועזרה לאנשים להגות ולנסח את הצרכים והמטרות שלהם. בו זמנית, כמה מרואיינים ביטאו מפורשות את רצונם שאנשי מקצוע הם שיקבלו את ההחלטות בנוגע לתמיכה והטיפול.

לקבל הכרה בתור בנאדם (Being recognized as a human being)

הרשות להיות יותר מאשר צרכן, מטופל, אבחנה, או אדם משוגע – עוזרת לאנשים המאובחנים עם מחלות נפש. זה מועיל שמתייחסים אליך כבנאדם. ניתן בחלקו להבין זאת כאפשרות לקבל הכרה שלמה מצד איש המקצוע, לקבל יחס כמו אדם שיש לו חיים מעבר לבעיות הנפשיות והקשרים הטיפוליים, שיש לו בחייו דברים, מצבים ואנשים אחרים שהם חשובים, ושיש לו את האפשרות לדבר ולקבל הכרה בצרכים שקשורים לדברים אחרים חוץ ממחלת נפש. ההסתכלות השלמה דורשת יותר מאשר התייחסות לסימפטומים ובעיות, והיא עוזרת לאנשים משום שדרכה הם מקבלים הכרה בכוחות שלהם ובהיבטים חיוביים, כאשר מתייחסים אליהם כבני אדם שיש להם צדדים בריאים בחייהם, וכאנשים שיש להם יכולות הראויות להכרה. משתתפים התייחסו כגורמים מסייעים לאפשרות שיקבלו אותם כפי שהם, שמאמינים להם ומכבדים אותם, בכך שבאמת מקשיבים לחוויות, המחשבות והדעות שלהם בתוך הקשר ובטיפול.

"הוא היה רופא טוב. הוא היה מקשיב לי בגלל שחקרתי ויטמינים אז הוא רצה להתעדכן בתחומים הכי חדשים שקראתי עליהם... והוא לא צחק עלי. הוא היה מקשיב לי ושואל אותי שאלות על דברים. היה לנו קשר של הבנה וידידות. והוא כיבד אותי מאוד."

למטפל אכפת ממני (To matter to the professional)

אחד המרכיבים המסייעים שנמצאו שוב ושוב במחקרים קשור לכך שאנשים חוו תחושה שהם חשובים לאנשי המקצוע. חלק אחד של מרכיב זה הוא להרגיש שלאיש המקצוע אכפת איך הם מרגישים ומסתדרים. האכפתיות והדאגה משמעותן שאנשים מרגישים שאנשי המקצוע זוכרים אותם, חושבים עליהם ועל מה שהם עושים, בודקים ומוודאים שהם בסדר ומעבירים מסר של נכונות והתמסרות כדי באמת לעזור להם. יתירה מזאת, התעניינות אותנטית באנשים ובמה שיש להם לומר באמצעות הקשבה מרוכזת, שמתמקדת ושמה לב במהלך הפגישות – נחשבת כמועילה. היבטים מסייעים מתבטאים כאשר אנשי מקצוע מבינים או מנסים להבין איך האדם חווה דברים, ושהם אמפאטיים לסיטואציה שהאדם נמצא בה ולסבל שהוא חווה.

מעבר לתפקידים של מקבל שירות ונותן שירות (Beyond the Roles of Service User and Service Provider)

קשרים שמוערכים כתורמים תוארו כהדדיים ושוויוניים, ומאפשרים לאנשי מקצוע ולצרכנים לצאת מהתפקידים הסטנדרטיים וההיררכיים של יחסים מקצועיים, ולהיפגש זה עם זה כשני אנשים מורכבים. השוואה שמשתמשים בה לתיאור יחסים מסייעים היא שאיש המקצוע נראה "כמו חבר", ולא רק כאיש מקצוע. ניתן להבין זאת כקשור לחוויה שבה איש המקצוע מוצא ערך בקשר, ושיש בקשר רגשות הדדיים.

לעשות משהו אקסטרה זה דרך אחרת שבה אנשי מקצוע מתוארים כמסייעים, כאשר הם הולכים מעבר לתפקידים הסטנדרטיים של יחסים רשמיים. כאשר אנשי מקצוע מקדישים יותר זמן כשצריך, נותנים מזמנם האישי או מקבלים לקוחות בתוך לוח זמנים עמוס, נותנים מתנה, מלווים כסף, או מציעים טרמפ, כל אלה הן דוגמאות לפעולות שנראות קטנות אבל יש להן ערך סמלי. ערכן הסמלי מונח בעובדה שהם הולכים מעבר למה שאנשים מחשיבים כסביר לצפות מאנשי מקצוע, כאשר לפעמים הם חוצים את הגבולות המוגדרים עבור היחסים והתמיכה מהארגון, וגורמים לאנשים להרגיש שהעובד מעריך אותם ודואג להם. הדבר יכול גם לתת לאנשים תחושה שהם מיוחדים בשביל נותן השרות, שהם מקבלים טיפול מיוחד בהשוואה לצרכנים אחרים. "היא לא הייתה צריכה לעשות את זה".

דרך נוספת, מוחשית מאוד, של יציאה מהתפקידים של איש מקצוע וצרכן היא כשהיחסים עם איש המקצוע נמשכים לאחר שהמגע הרשמי הסתיים. זה דבר שיכול להועיל, שכן הוא יכול לספק הזדמנות לקבל תמיכה כאשר בעיות מופיעות, או ליצור יחסים מסוג חדש שבהם המגע נשמר ללא הצורך בתמיכה.

אנושיות משותפת (Shared Humanness)

המרכיבים המסייעים של יחסים עם אנשי מקצוע מיוחסים להיבטים ייחודיים ויכולות בינאישיות מסוימות, כמו להיות נדיב, סבלני ומעורב. בכמה מהמחקרים המרכיבים המסייעים של היחסים נקשרו לשאלה האם צרכנים ואנשי מקצוע "מתאימים" זה לזה, בהקשר של כימיה או חיבור, בפרט בהתייחס למאפיינים אינדיבידואליים של אנשי המקצוע, וכן לגישתם כלפי הקשר ומתן התמיכה.

כאשר אנשים מרגישים שהם חולקים מכנה משותף עם אנשי מקצוע זה דבר שגם כן תואר כמסייע. הדבר מתקיים ביחסים הדדים שבהם תורמים לקשר וחולקים מאפיינים או חוויות שמבוססים על היותם אנושיים, ולא על היותם צרכנים או ספקי שירותים. דוגמאות לכך הן לחלוק עם איש המקצוע תכונות גוף משותפות, דת, גזע או מוצא אתני, מגדר, גיל, או השקפת עולם, או לדעת עובדות אישיות או משפחתיות על איש המקצוע, ההיסטוריה שלו, או על ניסיון עם מחלת נפש שחוה המטפל עצמו או מי מקרוביו. כאשר ישנם דברים משותפים מעין אלה, ידיעתם יכולה לתת למקבלי השירות תחושה שנותני השרות מבינים טוב יותר אותם ואת החוויה שלהם. זוהי גם דרך לצמצם את הבדלי הכוח והמעמד ולחזק את הדימוי העצמי של צרכנים. משתתפי המחקרים דיווחו כי סוג זה של קרבה משתנה בין מערכות יחסים, חלקם רוצים יותר מרחק בינאישי מאחרים, וחלקם מעדיפים שלא לדעת על הניסיון האישי של אנשי מקצוע עם מחלת נפש.

ניתוח פרשני של הממצאים: שני מימדים ביחסים עם אנשי מקצוע

מערכות יחסים מסייעות בין מתמודדים ונותני שירותים מתוארות כקשרי גומלין דינמיים של תהליכים בין-אישיים. איש המקצוע והגישה שלו, התנהגותו והפעולות שהוא עושה בתוך הקשר ממלאים תפקיד קריטי בהפיכת תהליכים בינאישיים אלה למועילים ללקוח. אנשי מקצוע יכולים להיות לעזר בהיותם מחזיקים במשאבים, בהכרה שהם נותנים לצרכן

כאינדיבידואל, ובחריגה שלהם מהגבולות הרשמיים של הקשר המקצועי. הרכיבים המסייעים של הקשר נוגעים לכך שניתנים הזמן והמרחב כדי להכיר ולבטוח בעובדים אינדיבידואלים, אשר מתנהגים, פועלים ותומכים בדרכים מסוימות. על פי הניתוח הפרשני, דרכים אלה מתקיימות במסגרת שני מימדים בו-זמניים המקיפים את יחסי העזרה:

- **המימד המקצועי.** במימד זה של היחסים, האדם הזקוק לעזרה הופך להיות צרכן המקבל טיפול ותמיכה, ולאדם האחר יש תפקיד ייעודי כאיש מקצוע ונותן שירותים. במימד זה מרכיבים מסייעים שהופכים את היחסים למובחנים משאר מערכות היחסים.
- **המימד הבינאישי.** מימד זה מיקודו במערכת יחסים בין שני בני אדם, שיש בה פוטנציאל להתרחשות של תהליכים בינאישיים בעלי ערך. הרבה מרכיבי-עזרה מתייחסים לתהליכים בינאישיים אלה, שקשורים להתייחסות אל איש המקצוע ואל הצרכן כבני אדם, ולא כבעלי התפקידים שלהם בתור צרכן ונותן שרות. במימד הבינאישי היחסים הולכים אל מעבר לתפקידים וגבולות שמוגדרים על ידי המצב והארגון.

המרכיבים המסייעים של היחסים מתקיימים בשני מימדים מקיפים אלה. כמה מהמרכיבים קשורים באופן ישיר יותר למימד אחד או האחר, בעוד שאחרים קשורים לשני המימדים. מרכיבים אחרים קשורים מפורשות להבחנה שנעשתה בין השניים, בפרט לפעולות שהצרכנים מתייחסים אליהן כחורגות מהגבולות או ההגדרות של התפקיד המובחן של איש המקצוע. הדבר מאיר לא רק את האופן שבו ההבחנה בין המקצועי והבינאישי גלויה לעיני צרכני השירות, אלא גם את העובדה שהבחנה זו יכולה להיות משמעותית להבנתם בנוגע למה עוזר ביחסים.

בעוד ששני המימדים מכילים מרכיבים מסייעים פוטנציאליים, האחד או האחר אינו מספיק לכשעצמו כדי להבין את ההיבטים המסייעים של הקשר. הדבר מדגיש את החשיבות של הכרה הן בקיומם של תפקידים פונקציונאליים מוגדרים מראש של צרכן וספק שירות, והן בתפקידיהם של שני אנשים שמקיימים אינטראקציה. שני המימדים יכולים להיראות כשני קטבים שונים, שבהם תפקידים ותהליכים סטנדרטיים נמצאים בצד אחד, ותפקידים ותהליכים אישיים ובינאישיים בצד האחר. כדי לאפשר יחסים מועילים, צריך לאפשר לפעולות ותהליכים בתוך היחסים לנוע בין שני הקטבים הללו. הצרכן האינדיבידואלי והעדפותיו, צרכיו, התנאים המוקדמים, והדעות שלו, כל אלה מרכזיים להבנה כיצד יש לכוון תנועה זו בתוך מערכות יחסים. לפיכך, המרכיבים המסייעים מונחים בשני המימדים האלה, ונקבעים באמצעות התנאים המקדימים, הצרכים, הרצונות וההעדפות הספציפיות שיש לאדם. ההבנה כיצד יחסים עם אנשי מקצוע יכולים להיות מסייעים אינה נוגעת לבניית דימוי קבוע ביחס למה שרוצים מתמודדים, כי אם פתיחות כלפי העובדה שהרצונות יכולים להשתנות.

דין

תוצאות המטה-אתנוגרפיה מתארות מה יש ביחסים עם אנשי מקצוע שיכול לסייע למתמודדים לפי תפישותיהם. עולה כי ביחסים מסייעים ניתן למתמודדים הזמן עם אנשי מקצוע שיש להם הכרות ואמון עימם, שהם נגישים למתן תמיכה, מציעים

עבודה בשיתוף פעולה, הכוללת תהליכים בינאישיים בעלי ערך, אשר מאפשרים ללכת אל מעבר לגבולות הקשר המקצועי. המרכיבים המסייעים מתחברים הן לייחודיות של קשר מקצועי, והן להיותם קשר בינאישי של שני בני אדם.

החשיבות לאפשר פעולות ותהליכים הן במימד המקצועי והן במימד הבין-אישי עשויה להיראות כמובנת מאליה, אבל היא עומדת בניגוד להבנה המסורתית של התפקיד המקצועי. בהתאם להבנה כזו, ההבחנה בין מקצועי לבין חובבני נעשה באמצעות כללים מסוימים שאיש המקצוע חייב לדבוק בהם, והדבר יוצר מרחק בין איש המקצוע לבין מקבל השירות. בגישה המסורתית נטען כי כללים אלה מבטיחים כי התפקיד המקצועי יישאר ניטרלי, מתוך כוונה לאפשר למקבל השירות לספר על חייו הפרטיים. על מנת לקיים את הניטרליות המקצועית הזו, אנשי מקצוע אינם צריכים לדבר על עצמם או על חייהם האישיים, ולא ליצור קשר הדדי עם המטופלים, בשל המחשבה שהדבר יאיים על תוצאות הטיפול ויסביר את כישלונו. אידיאלים אחרים של התפקיד המקצועי מכירים בצורך לאזן את הניטרליות והמרחק באמצעות אנושיות ביחסים עם צרכנים, אך מצופה שלקרבה אישית זו יתווסף מרחק מקצועי כדי להימנע מהסיכון להפוך להיות קרוב מידי למקבל השירות. ממצאי הסינתזה מראים בבירור כי התפקיד המקצועי לכשעצמו יכול לסייע למתמודדים, אבל גם פורשים את הרעיון כי מרכיבים מסייעים מצריכים גם פעולות ותהליכים שבבירור הולכים אל מעבר לניטרליות והמרחק. מקצועיות המאופיינת בניטרליות ומרחק מקצועי עשויה למעשה להגביל את פוטנציאל העזרה של היחסים, שכן הם אינם תואמים למלוא התמונה של מה שהמתמודדים עצמם מציינים כמסייע. חוסר ההלימה בין הרעיון המקצועי לבין מה שמתמודדים רוצים בפועל מאנשי המקצוע צוין גם במחקרים קודמים.

האפשרות ליצור יחסים שבהם איש המקצוע והלקוח יכולים לצאת מהתפקידים והגבולות המוגדרים של קשר פורמאלי, זוהתה כמסייעת לאנשים במחקר הנוכחי ובמחקרים נוספים. בו זמנית, כמה מהמחקרים שנכללו מראים כי לאנשים יש העדפות שונות בנוגע למרחק הבינאישי בקשר. הדבר מדגיש שוב את החשיבות שלא לנסות למצוא נוסחה אחת שתתאים לכולם, אלא להיות פתוחים לדרכים שונות לעשות את הקשר למועיל עבור הלקוח.

ביחסים של מתמודדים עם אנשי מקצוע יש א-סימטריה של יחסי כוח, כאשר הידע המקצועי נחשב כבעל עליונות לעומת הידע שיש למקבלי השירות שנמצא מטה בסדר ההיררכי, מזווית זו ניתן להבין את השותפות של אנשי מקצוע עם מתמודדים כיצירת איזון של הכוחות, שבאמצעותו השיח של מקבלי שירותים הופך לגורם משמעותי במערכת היחסים. יחד עם זאת, הכוח שבו מחזיק איש המקצוע כמומחה בתוך הארגון והמשאבים שבאים יחד עמו גם הם יכולים להועיל לאנשים. משתתפי המחקרים מבטאים הערכה למערכת היחסים כאשר ניתן להם להשתמש במשאבים של איש המקצוע ובכוח שיש לו, אבל בדרך שמבוססת על המושגים של הלקוח, עם שיתופו בכוח. משתתפים גם ביטאו הערכה כלפי האפשרות שאנשי מקצוע יקבלו עבורם החלטות כאשר הם אינם יכולים לעשות זאת בעצמם בגלל המחלה, וחלקם העדיפו שאנשי מקצוע יקבלו החלטות לגבי הטיפול. הדבר מחדד את הצורך בכך שאנשי מקצוע יהיו רגישים להעדפות, הצרכים, הרצונות והדעות

של מקבלי השירות, וכן להבדלים בהקשרים והנסיבות של אנשים, גם בתהליכי קבלת החלטות. אנשים הם שונים, וכדי שהיחסים יהיו מועילים, משימתם של אנשי מקצוע היא להיות פתוחים לעובדה הזו ונכונים לפעול בהתאם לה. ממצאי המחקר הנוכחי מראים כי גורמים מסייעים נקשרים במידה רבה ליכולתו של איש המקצוע להיות רגיש לפרט ולסיטואציה, ולקחת אותם בחשבון בבואו להחליט כיצד להתנהג ולפעול בתוך יחסים אלה, דבר שדורש רמה כלשהי של אלתור מצד איש המקצוע כשמדובר בפעולות והחלטות ביחסים. יחסים אלה הם מערכת הדדית של פעולה ותגובה, יחסי גומלין בין שני אנשים שניתנו להם תפקידים של צרכן שירות ונותן שירות בהקשר נתון, הדורשים כי שניהם יאלתרו ביחסם זה לזה. ראוי לחקור בעתיד כיצד הדבר יכול להתיישב עם המאמצים לפתח שיטות והתערבויות המבוססות על סטנדרטים ועל חוברות עבודה מובנות.

סיכום

ממצאי הסינתזה מראים כי יש להכיר במערכת היחסים בין מתמודדים ואנשי מקצוע בשירותי טיפול ותמיכה, כיחסים בין מקבל שירות לבין נותן שירות, וגם יחסים בין שני בני אדם. שני מימדים אלה של הקשר כרוכים בפעולות ותהליכים שיכולים להועיל למתמודדים. המרכיבים המסייעים של יחסים אלה מופיעים הן בתוך טווח הפעילות של הפרופסיונאליות המסורתית, והן מחוצה לה. יתירה מזאת, הממצאים מדגישים כי ההעדפות, הצרכים, הדעות והמשאלות של המתמודדים הן מרכזיות להבנה ממה מורכבים יחסים מסייעים ומועילים עם אנשי מקצוע.