שיפור מטלת ההאכלה בקרב מטפלים ישירים באנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית

הקרן לפיתוח שירותים לאדם עם מוגבלות שכלית התפתחותית ברשויות המקומיות
2014

קרן שלם/137/2014

מדוע יצאנו לדרך?

מטלת ההאכלה נחשבת אחת המשימות הקשות והמורכבות בתפקידן של המטפלות הישירות במוסדות סיעודיים ואחת האינטראקציות החשובות בין הצוות המטפל לדיירים.

ההאכלה הינה מטלה מורכבת, קשה ומלחיצה עבור המטפלות הישירות.

(זק"ש וגלעד, 2010)

"לתחושות ולעמדות של מטפלות ישירות לגבי מטלת ההאכלה השפעה רבה על רווחתן האישית במקום העבודה בכלל, ובמטלת ההאכלה בפרט"

(זק"ש וגלעד, 2010)

מטרת המחקר

לבחון כיצד ניתן להקל על המטפלים הישירים של אוכלוסיות חסרות ישע בכלל, ואנשים עם מוגבלות שכלית התפתחותית בפרט, בעת מטלת האכלה.

<u>השאלה:</u>

מה יכול לשפר את איכות התפקוד ושביעות הרצון של מטפלים בטיפול ישיר, בעת ביצוע מטלת ההאכלה?

מתודולוגיה

- **תצפיות אנתרופולוגיות במסגרות וראיונות עומק עם מנהלים**

נערכו במע"שים ובהוסטלים

- 4 תצפיות שטח בעת האכלה, במסגרות שונות, וראיונות אישיים עם מנהלי המסגרות

- **קבוצות מיקוד מטפלים ישירים / הורים / מטפלי מקצועות הבריאות**

נערכו במרכזי יום, מע"שים ובהוסטלים

- דינמיקה קבוצתית מאפשרת חוויה דינמית, פתוחה המאפשרת גישה למסרים חדשים.
- דיון מילולי לחשיפת הרובד המודע, המילולי.
- שימוש במשחקי דמיון על מנת לחשוף תפיסות סמויות, לא מודעות.
- שימוש בטכניקה של ציור וכתיבה אינטואיטיבית לחשיפת תפיסות וכמיהות מהרובד הלא מילולי.

מתודולוגיה

- **ראיונות אישיים**
  - 5 ראיונות אישיים
  - בוצע תיווך של המטפלים הישירים

- **דינמיקה קבוצתית**
  - 2 דיונים קבוצתיים פתוחים בנושא האכלה.
  - משך כל דיון שעה
  - 13 משתתפים
  - בוצע תיווך של המטפלים הישירים

מה במצגת:

1. חשיבות ההאכלה
2. חוויות רגשיות סביב האכלה
3. כלים לשיפור חווית האכלה עבור המאכילים
4. סיכום עיקרי התובנות וההמלצות

aware
Psychological Marketing Studies
מקבוצת מידע שיווקי סי.איי

נתחיל מהסוף...

"לתחושות ולעמדות של מטפלות ישירות לגבי מטלת ההאכלה השפעה רבה על רווחתן האישית במקום העבודה בכלל, ובמטלת ההאכלה בפרט"

(זק"ש וגלעד, 2010)

גם במחקר זה ראינו שלמטלת ההאכלה משקל רב בתודעת המדריכים.

היא בעלת הפוטנציאל הגבוה ביותר לעוררות, לטוב ולרע –

כשנחווית כמוצלחת היא מובילה לתחושות של הנאה, סיפוק וכו',

אך כשנחווית ככישלון היא מעוררת תחושות של

חוסר אונים, תסכול וקושי.

נשאלת השאלה: מה גורם לחוויית האכלה מוצלחת?

נצא למסע בתודעה...

aware
Psychological Marketing Studies

מקבוצת מידע שיווקי סי.איי

במישור הראשוני, העמוק, אך הלא תמיד נגיש למודעות,

המדריכים יודעים שאכילה זה דבר רגשי ולא רק פיזי.

אבל במישור הממשי, זה של המציאות בשטח, עבור המדריכים האכלה

היא הדבר הכי פיזי שיש הנמדד במונחים של:

"האם החניך אכל או לא?", "האם נחנק או לא?",

"האם הספיקו לעמוד בזמנים?",

"כמה התלכלך והאם יחזור הביתה נקי?".

נוצר דיסוננס: הם כן ערים לכל ההיבטים הרגשיים,

אבל בפועל

המציאות העמוסה לא נותנת מקום לכך.

הם נשארים עם ההיבט הפיזי בלבד – וזה יוצר תסכול.

ננסה להפחית את הדיסוננס, להפוך את 'מטלת ההאכלה'

ממקום של סיפוק צרכים פיזיולוגים למקום שהוא הרבה יותר מזה.

להפוך את המושג 'האכלה מוצלחת' למושג רחב יותר,

המכיל פרמטרים רבים יותר מכפי שהוא מכיל כיום,

ובכך לייצר הלימה בין התחושות לבין המציאות בשטח.

על סמך כל מה ששמענו ולמדנו מהמדרכים וההורים,

ייצרנו מדד הצלחה חדש למטלת ההאכלה,

אותו נבקש להטמיע בקרב המדריכים ובכך נשנה אצלם את התפיסה

לגבי מהי 'האכלה מוצלחת',

על מנת להפחית את התסכול הנובע מהמצב כיום.

במקביל, ממה ששמענו מאנשי מקצועות הבריאות אותם פגשנו,

השינוי המהותי צריך להתבצע (כמו תמיד) דווקא מהראש.

להתרשמותם, העומדים בראש המסגרות: מנהלים, אחראי צוותי, אמהות בית,

הם אלו שצריכים להאמין בשליחות המטלה,

להבין בעצמם שיש כאן הרבה יותר מאוכל,

שישנה הזדמנות לחזק את הקשר עם החניכים, לחזק אצלם מיומנויות בסיסיות וחברתיות,

להתייחס למטלת האכלה כמרכזית יותר בסדר היום ולהקצות לה זמן משמעותי בלו"ז,

גם אם זמן זה יבוא על חשבון פעילויות אחרות.

אכילה היא אחת מהפעילויות המועדפות על החניכים

הם מעדיפים לקיימה ביחד, בקבוצה

ליד שולחן מסודר עם מפה, הרוב מעדיפים ללא מוזיקה ברקע

לא נמצאה העדפה להאכלה ע"י ההורים

aware
Psychological Marketing Studies

בעיני החניכים

חוויית האכלה

נתפסת כדבר אהוב משמח

אבל גם

קשה ומביך

(תחושת חנק, בושה, עצב, תלות, סבלנות, רעב)

חוויית האכילה של המואכלים:

aware
Psychological Marketing Studies

ממצאי המחקר שלנו מחדדים את אחד מכיווני הפעולה שעלו מהסקירה הספרותית, ניזכר....

סייעי האכלה

- שיפור השירות הניתן לדיירים הסיעודיים
- הפחתת עומס העבודה על המטפלות הישירות
- עלות כספית והכשרה מצומצמת

תוכניות מתנדבים

- הגדלת כוח האדם המסייע במטלת ההאכלה
- למטפלות יהיה זמן נוסף להקדיש לדיירים בעייתיים
- כוח אדם לא קבוע עם הכשרה מצומצמת

סדנאות והכשרה

- שיפור הידע של המטפלות מפחית חרדה
- יכולת התמודדות טובה יותר עם בעיות
- לא פותרות את מצוקת כוח האדם ועומס העבודה

ממצאים

1. חשיבות ההאכלה

הקדמה, דאגה לקיום הפיזי, האכלה כהזדמנות לקשר אישי, אכילה כאירוע חברתי ולימודי, אכילה כערוץ עיקרי להנאה.

הקדמה

חשיבות ההאכלה בתרבותנו

אוכל והאכלה הינם דברים חשובים בתרבותנו, ולא מעט פתגמים ומשפטים עוסקים בחשיבותם.

אחת הדרכים בתרבותנו להביע אהבה עוברת דרך האוכל, ומקושרים אליו אלמנטים רגשיים רבים.

גם התייחסות לחלק מהפרעות האכילה היא התייחסות רגשית, לעיתים משפחתית,

ישנה שם הבנה שדרך הגוף הפיזי והאכילה או אי האכילה אנחנו מביאים לידי ביטוי צרכים נפשיים.

"האושר כולו תלוי בארוחת בוקר מרגיעה."- ג'ון גאנטר

לאוכל והאכלה מקום חשוב בתרבותנו,
אוכל נתפס כצינור דרכו ניתן להביע רגשות, להעביר אהבה.

דאגה לקיום הפיזי

חשיבות האכלה עבור אוכלוסייה זו בפרט..

אחד הדברים שעלו באופן חזק ביותר אצל המדריכים וההורים היה הדאגה לקיום הפיזי, הדאגה שאם לא יאכלו, כלומר אם לא יצליחו להאכיל אותם הם יישארו רעבים, זנוחים, מתוסכלים.

"אם לא נאכיל אותם מי יאכיל?? הם יחזרו רעבים הביתה" קבוצת מגזר ערבי

חשיבות האכלה עבור אוכלוסייה זו בפרט..

כשההורים נשאלו באיזה חלק ביום היו רוצים לשהות עם ילדיהם, שמונה מתוך עשרה (!) כתבו שהיו רוצים להיות נוכחים בשעת הארוחה. חלק מהסיבות הן על רקע חשש שהילד מרזה ורצון לדעת מה אכל.

בקרב אוכלוסייה זו בפרט,
אוכל מנקז את כל הדאגות לקיומם הפיזי,
המפגש עם הגוף חסר האונים מתעצם ברגעים בהם צריך להזין אותו,
והדאגה לשלומו מתחדדת.

אכילה: ערוץ עיקרי להנאה

חשיבות האכלה עבור אוכלוסייה זו בפרט..

ישנה הבנה בקרב כולם (מנהלים, מדריכים והורים) כי אוכל זה אחד הערוצים המרכזיים והמשמעותיים ביותר להשגת הנאה.

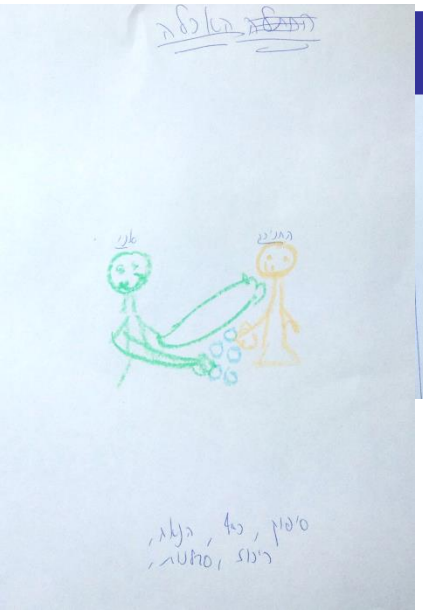
"אוכל הוא דבר מאוד מרכזי, כמו לכולנו, אבל עבורם במיוחד, קשה להם להגיע לסיפוק במישורים אחרים, מיניים, קוגניטיביים וכו', אכילה היא ערוץ מרכזי וכמעט בלעדי להנאה" מנהלת מרכז

*בקרב המגזר הערבי לא עלה בקרב מטפלות אך כן עלה עם מקצועות הבריאות

"אני מאמינה שאכילה זה אחד הדברים הכיפיים היחידים שיש לדיירים עם פיגור שכלי" מקצועות הבריאות, מגזר ערבי

ישנה הבנה בקרב המטפלים הישירים כי עבור אוכלוסייה זו, אוכל הינו ערוץ מרכזי להנאה,
הבנה זו מעמיקה אצל המטפלים את חשיבות האכלה
ומגבירה את המשקל הניתן ל"מבחן התוצאה": אכל או לא אכל

האכלה כהזדמנות לקשר אישי



הורים:

דרך ההורים אנו מבינים את הפוטנציאל הגלום בשעת הארוחה.

הארוחה מספקת הזדמנות לקשר, לזמן איכות

מטפלים ישירים:

ביקשנו מהמטפלים לצייר האכלה..

ראינו בציוריהם את הקשר, את היות שני אנשים בפעולה הזו (בניגוד לפעולות אחרות)

*במגזר הערבי בנוסף להיבטים של קשר אישי שקיימים, התרחשה במקביל גם שיחה על האכלה דווקא כמקלה וכזו שמרגישה נכונה יותר: מאפשרת את הזמן והספייס שלו לבלוע מבלי 'לעמוד לו על הראש'.

האכלה כהזדמנות לקשר, ליחס של אחד על אחד,
ליחס אישי לדיירים, זמן להסתכל בעיניים...
***נראה שבהרבה מקרים ההזדמנות הזו בפועל מוחמצת, משיקולי מציאות (זמן, פניות וכו')**

האכלה כהזדמנות לקשר אישי

צוות מקצועות הבריאות:

שאלנו את אנשי צוות מקצועות הבריאות מה אחד הדברים החשובים ביותר בהאכלה בכלל ובהאכלה מוצלחת בפרט..

קיבלנו המון תשובות העוסקות בקשר ובתקשורת

"קשר, שירגיש שלמישהו אכפת, זה אישי ויש תשומת לב, זמן אישי זה הרבה מעבר להאכיל" דיאטנית קלינית

"תקשורת" דיאטנית קלינית

"זמן האכלה היא עוד הרבה דברים, לגעת, לדבר, לשאול אם טעים או לא טעים, זה מוציא עוד המון דברים מהמטופל חוץ מזה שהוא אכל" דיאטנית קלינית

"הקשבה. אתה קשוב, אם אתה יושב איתו וקשוב לקצב שלו אז אתה אתה מאכיל אותו בהנאה" מרפאה בעיסוק

"להיות קשוב לשפת גוף שלו, הרבה פעמים לא מתייחסים לזה" דיאטנית קלינית

"מתפספס פה הדייר, היום להאכיל זה כמו לשים סינר, כמו לרחוץ כלים , אותו דבר.. בהאכלה יש הזדמנות שיש פה עוד מישהו – פוגשים בני אדם. זה הזדמנות טובה לתקשורת" *מקצועות הבריאות*, מגזר ערבי

אם אצל המדריכים הנושא של הקשר האישי נמצא סמוך למודעות,
אצל צוות מקצועות הבריאות הנושא נמצא לגמרי במודעות,
הם רואים במטלת ההאכלה כערוץ <u>מרכזי</u> לקשר,
ערוץ שלא ממונף מספיק
ולא ממצא את הפוטנציאל שלו במציאות כיום בשטח

אכילה כאירוע חברתי ולימודי

אכילה יכולה להיות גם הזדמנות לאירוע חברתי, לאכילה משותפת, זמן איכות של הקבוצה,

וגם כהזדמנות ללמוד על עצמי ועל העולם

"שישבו לאכול יחד כמו אנשים רגילים"

"הקשר בין המטפל וחברי הקבוצה והאוכל. יש גם חשיבה ולמידה תוך כדי אני לומד על העולם על הסביבה שלי, כשאני אוכל אבטיח בקיץ והוא מתוק וקריר ונוזל לי קצת על הפנים ודביק לי קצת, וכשאני אוכל מרק חם בחורף מרק כתום מכתומים אני לומד על העולם, אני לומד מושגים על קשר לסביבה, העדפות מה אני אוהב ולא אוהב. לומד על עצמי גם" מרפאה בעיסוק

שמענו מדריכים והורים שחשוב להם שיאכלו כל הקבוצה / כל המשפחה יחד, והורים שמצרים על כך כשלא מצליחים לייצר את זה במשפחתם.

*לא עלה במגזר הערבי

לאכילה גם רכיב חברתי,
מדריכים והורים מבינים שיש לכך חשיבות,
ומצרים על כך שלא מצליחים תמיד להפיק מהארוחה
את הערך המוסף הזה.

לסיכום

האכלה נתפסת בעיני המדריכים כמטלה המרכזית והמשמעותית ביותר,

אם משום שככה זה בתרבותנו..

אם משום שהאכלה מחדדת את הדאגה לגוף הפיזי (הנוכח כל כך) של הדיירים...

אם משום שמבינים שעבור הדייר עצמו האוכל הוא משמעותי כל כך...

אם משום שמזהים את הפוטנציאל הטמון בזמן האכלה כזמן של קשר אישי וחברתי..

כך או כך – בתודעתם של המדריכים להאכלה פוטנציאל גדול מאוד,

גם חיובי וגם שלילי.

אם היא מצליחה הסיפוק הוא גדול,

ואם היא נכשלת התסכול הוא אדיר.

ועל כך מיד בהמשך...

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: פנטזיה ומציאות

פנטזיה: רכות וחיוביות, רצון לאפשר מעורבות, פנטזיה מול מציאות.
מציאות: לחץ זמן, קושי ודריכות, פחד, אינטראקציה בין שניים, היעדר חיבור לאוכל שמאכילים, אחריות, היעדר שליטה.
מבחן התוצאה: אכל או לא אכל, סיפוק וחוסר אונים.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה:

האכלה – מפגש עם כל פירמידת הצרכים

כאמור לאכילה משמעויות מגוונות הרבה מעבר לאוכל הפיזי.

כשאנו עוסקים בחוויות הרגשיות סביב האכלה, ניתן לחשוב על כך גם במונחים של פירמידת הצרכים של מאסלו:

האכלה עונה על מגוון צרכים של דיירים: חלקם פיזיים וחלקם חברתיים ורגשיים, ופורטת על מנעד של חוויות רגשיות אצל המטפלים.

אחריות

רכות וחיוביות, רצון לאפשר מעורבות , היעדר חיבור לאוכל שמאכילים

אינטראקציה בין שניים.

חוויות פיזיות של המטפלים: פחד (מחנק), לחץ זמן, קושי ודריכות

מזון: אכל או לא אכל

2. חוויות רגשיות סביב האכלה:

הפנטזיה

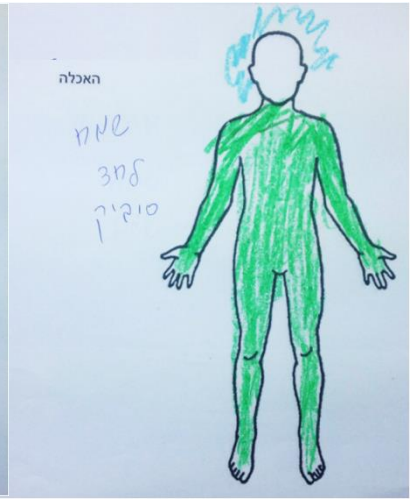
רכות וחיוביות

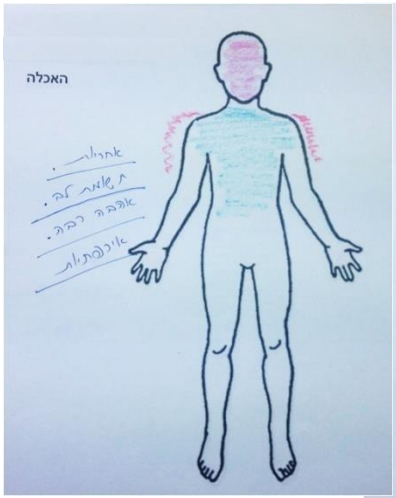
בניגוד לפעולות אחרות, כמו החלפה ורחצה, ובדומה לפעילות פנאי,

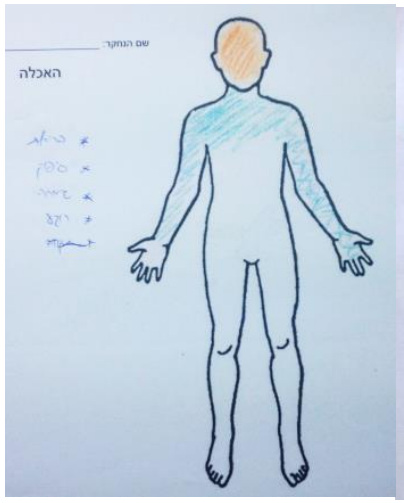
האכלה בעיני המדריכים, משתייכת לתחום החיובי, הרך, מקום המאפשר להעניק ולפנק.

ביקשנו ממטפלים ישירים לצייר מה עובר להם בגוף כשהם עוסקים בפעולות השונות מול החניכים (האכלה, רחצה, החלפת חיתול, הלבשה, פעילות פנאי) ראינו כי האכלה הינה פעולה רכה יותר, צבעים בהירים , שימוש במילים נעימות "מסודר ויפה", האכלה כמשהו הרמוני, זורם , שימוש בתכלת וירוק . מילים כמו דאגה, סיפוק

קבוצת מטפלים ישירים:





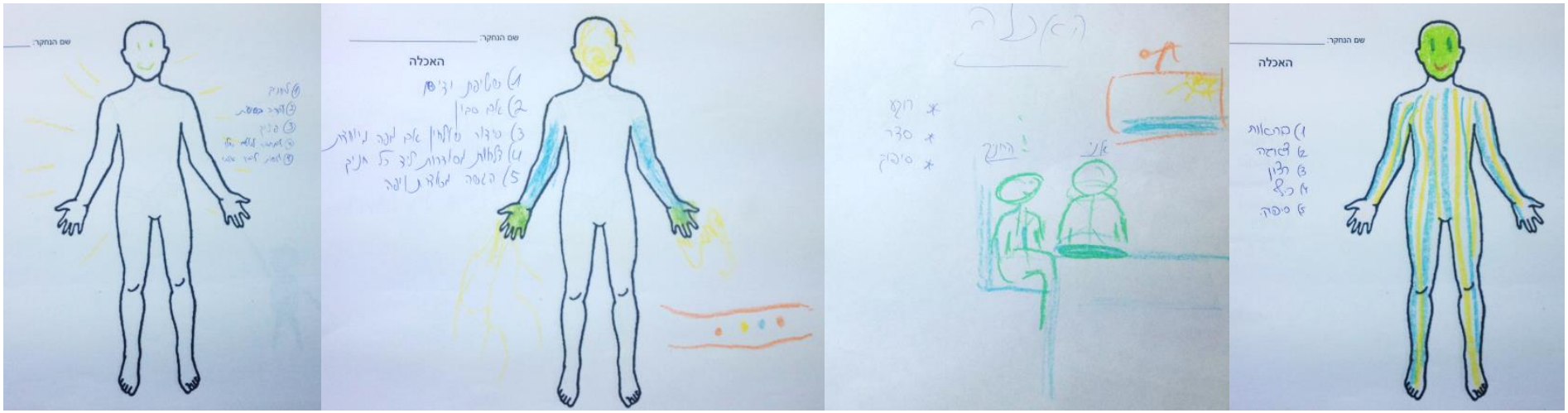


2. חוויות רגשיות סביב האכלה:

הפנטזיה

רכות וחיוביות

קבוצת מטפלים ישירים:



בפנטזיה, אצל המדריכים, פעולת האכלה מלווה ברכות, מלווה בהענקה, מתנהלת כמשהו הרמוני, ומייצרת סיפוק ושמחה אצל שני הצדדים. לא ראינו פנטזיה כזו לגבי פעילויות אחרות כגון החלפה או רחצה.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה:

הפנטזיה

רצון לאפשר מעורבות

ישנה הבנה שהדייר יכול להיות חלק ממה שקורה לו בזמן האכלה, וישנה כמיהה לאפשר לו זאת.

ישנה אמונה שיש לו רצונות רק שלא תמיד אנחנו מצליחים להבין אותם. אנו למדים על כך למשל מהפנטזיה שחזרה על עצמה להיות מסוגל לקרוא את מחשבות הדייר , אבל לא רק למשל *"לחניך היה מוגש תפריט עם בחירה....הייתי יושב איתו מסביר לו את מרכיבי המנה אותה הוא בחר"*

ראינו בתצפיות מידות שונות של מעורבות הדיירים בעת ההאכלה,

מאפס מעורבות (אפילו המדריכים לא ידעו מה האוכל שמוגש לא כל שכן הדיירים) ועד מעורבות מלאה:

דיירים שלחצו על כפתור של בלנדר לחיתוך הסלט, כפתור של תקליט המברך על הלחם,

בחירה מה מבין המנות שיש הם רוצים לאכול (עוף או בשר, אורז או תפוח אדמה).

מתוך ההבנה שבזמן ההאכלה מולי עומד אדם (הבנה צלולה יותר מאשר בפעולות האחרות שנעשות עם הדיירים) נגזרת הכמיהה לאפשר לדיירים להיות יותר מעורבים בזמן ההאכלה. חשנו שבמקומות בהם התאפשרה יותר מעורבות לדיירים, המטפלים חשו יותר שבעי רצון ממטלת ההאכלה מאשר במקומות בהם לא הייתה בפועל מעורבות של הדיירים בהאכלה.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה:

הפנטזיה

פנטזיה מול מציאות

ביקשנו מצוות מקצועות הבריאות שפגשנו שיציירו לנו כיצד נראית האכלה במקום עבודתם, וכיצד בפנטזיה היו רוצים שתראה...

ראינו פערים גדולים בין הרצוי למצוי, בין הפנטזיה למציאות:

בפנטזיה מדובר באירוע אסתטי, רגוע, שליו, נקי, טעים ומספק

במציאות האירוע מבולגן, מלווה בקושי, לחוץ.

מקצועות הבריאות:

ישנם פערים רבים בין הפנטזיה למציאות בכל הקשור למטלת האכלה.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

לחץ זמן

הרבה מטפלים ישירים וצוות מקצועות הבריאות תיארו את חווית ההאכלה כמושפעת מהעובדה המרכזית שאין מספיק זמן למטלה הזו, שלא יכולים להיות כל כולם לטובת העניין כי תמיד יש אילוצים נוספים.

- **בתצפית בארוחת הערב הייתה פעילות בפני עצמה, הוקדש לה את כל הזמן שהתבקש, הדיירים היו חלק פעיל בארוחה (לחיצה על כפתור הבלנדר למשל) גם אם הדבר היה כרוך בהמון זמן.**
- **בתצפית אחרת, ניכר לחץ הזמן תחתיו עבדו המטפלים, הם נדרשו להאכיל מספר דיירים רעבים בפרק זמן קצר.**

עבור הרבה מהמטפלים, חוויה מרכזית של האכלה היא חווית לחץ הזמן, מרגישים שבזמן מאוד מוגבל צריכים להאכיל מספר רב של דיירים. במקומות בהם ביקרנו אשר הקדישו לארוחה מספיק זמן וצוות האווירה הייתה אחרת לגמרי, חיובית הרבה יותר.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

קושי ודריכות

ביקשנו ממטפלים ישירים לצייר מה עובר להם בגוף כשהם עוסקים בפעולות השונות מול החניכים (האכלה, רחצה, החלפת חיתול, הלבשה, פעילות פנאי)

ראינו שמטפלים רבים מדווחים כי בעת האכלה הם חווים קושי ודריכות , גם ברמה הפיזית וגם ברמה הנפשית.

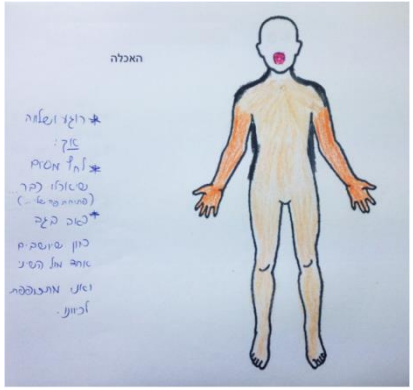
"יש קושי פיזי בלהאכיל מישהו שקשה לו לבלוע, צריך לעמוד לידו 2 דקות עם הכפית לי הפה, כשאני מסיימת היד כואבת לי"

קבוצת המטפלות, מגזר ערבי

"הייתי קרובה לא פעם לדייר והוא היא עלי, מאז אני נזהרת" קבוצת מטפלים ישירים, מגזר ערבי

"הכי קשה לי בהאכלה זה ההתכופפות" קבוצת מטפלים ישירים

מטפלים ישירים:



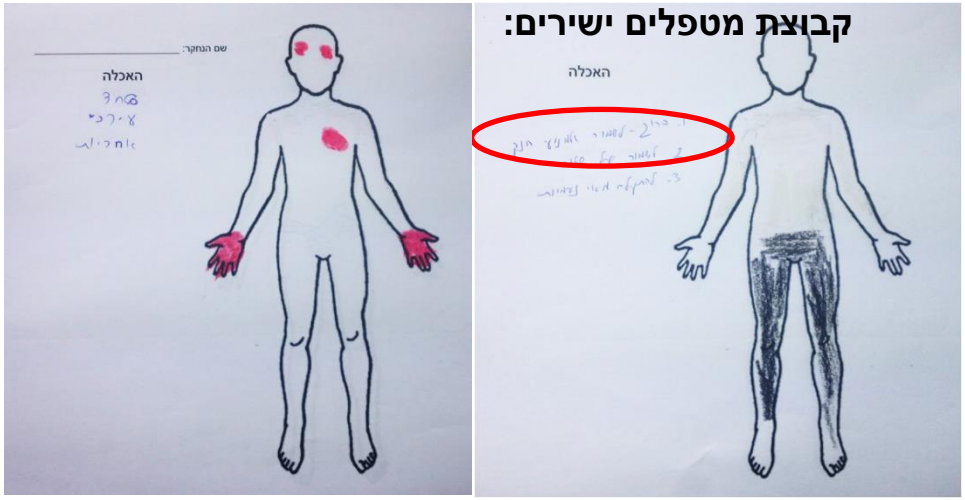
במציאות, חווית האכלה נחווית לעיתים כחוויה לא נעימה, חוויה המלווה בתחושות של קושי ודריכות, פיזיים ונפשיים.

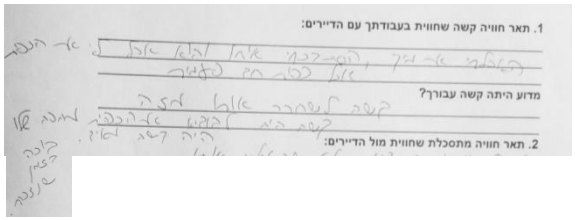
2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

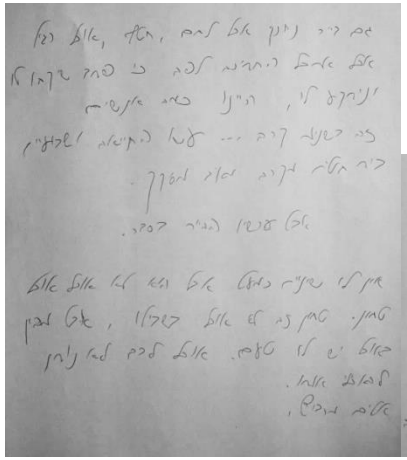
פחד

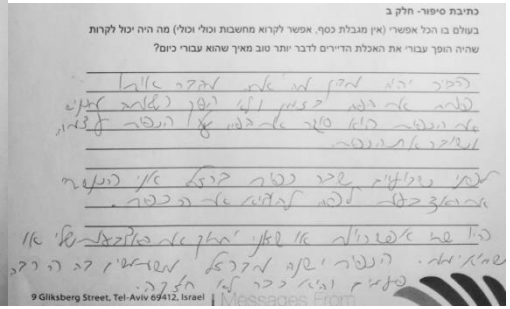
האכלה מלווה בפחד מתמיד מפני חנק של הדייר

"אחת הדיירות שהאכלתי נחנקה, לא ידעתי מה לעשות, התחלתי לבכות. בסוף נתתי לה מכה בגב והיא נרגעה" קבוצת מטפלים ישירים מהמגזר הערבי.









החשש מחנק הוא רכיב מרכזי בחוויית המטפלים הישירים בעת האכלה, זה משהו שתמיד נמצא במודעות.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

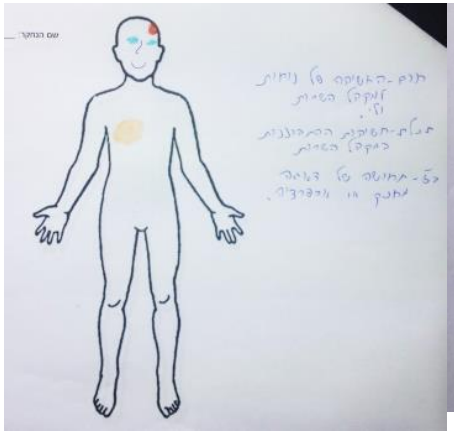
אינטראקציה בין שניים

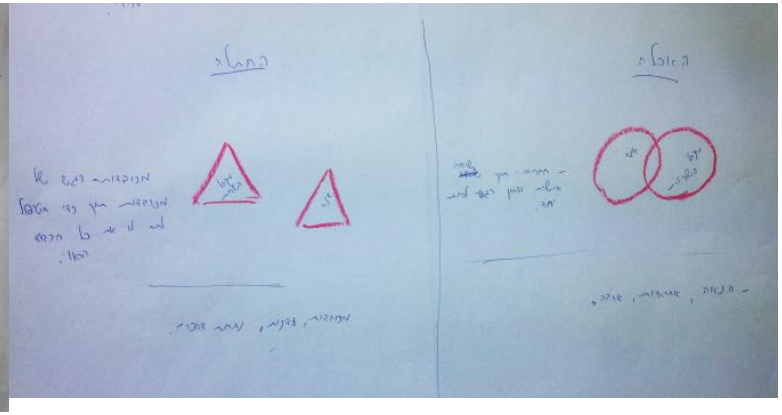
האכלה, בניגוד למטלות אחרות, נתפסת כאינטראקציה בה מעורבים שני אנשים ולא רק המדריך.

בהאכלה יש עוד פרטנר : פרטנר שמגיב, פרטנר ששמח/שמתנגד .

בהחתלה לדוגמא, ניצב המדריך מול עצמו ומול אלוהיו, חוזר הרבה 'לשמור על כבוד האדם', פועלים לפי קודים מוסריים, בינם לבין עצמם. הדייר מתואר כמאוד מאוד פאסיבי, חוזר הרבה "להגיד לדייר שמחליפים חיתול, לידע".

קבוצת מטפלים ישירים:





האכלה, בניגוד לפעולות אחרות אותם מבצעים המטפלים, נתפסת כאינטראקציה בה מעורבים שני אנשים, המטפל מצליח לראות במי שמולו אדם שלם ולא רק גוף הזקוק לחמלה ורחמים.

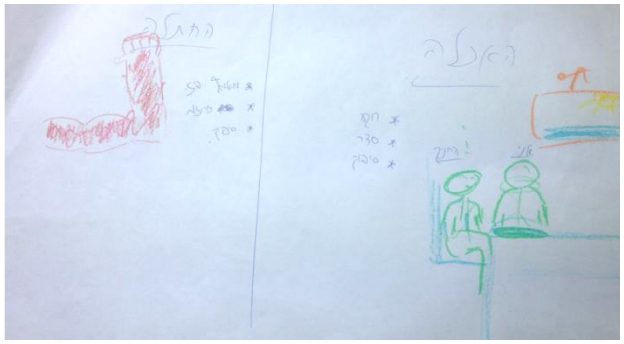
2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

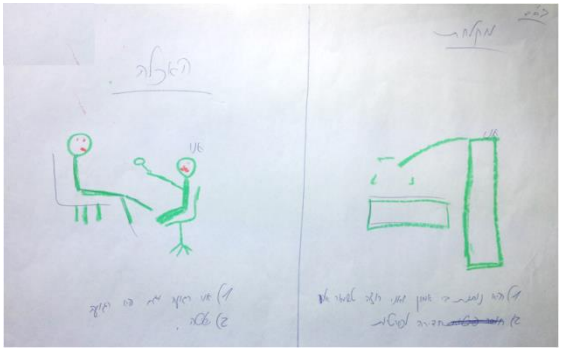
אינטראקציה בין שניים

המשך..

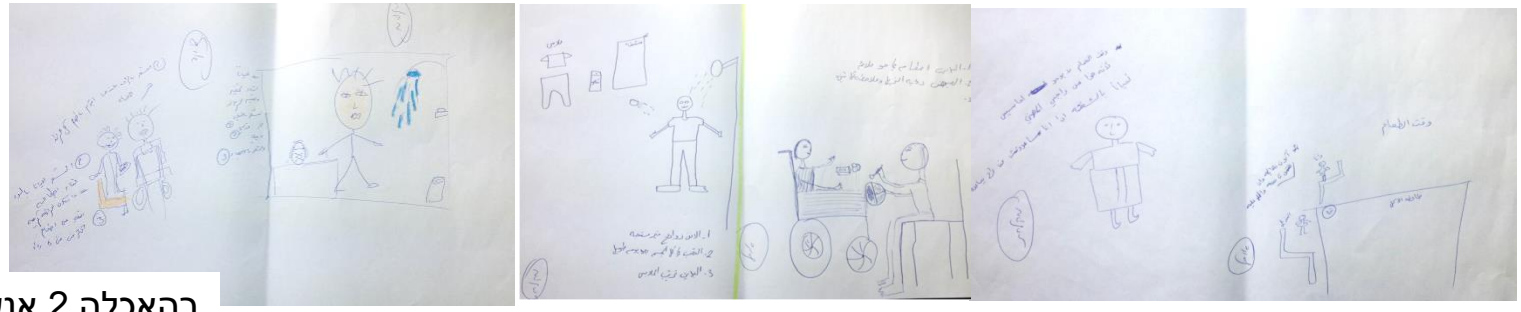
בהאכלה לעומת זאת, מתוארים שני אנשים, מתואר קשר ביניהם, המדריך מחויב לאדם שמולו ולא רק לקודים מוסריים אישיים בינו לבין עצמו.

מטפלים ישירים:





מטפלים מגזר ערבי:



בהאכלה 2 אנשים, ברחצה רק 1

האכלה, בניגוד לפעולות אחרות אותם מבצעים המטפלים, נתפסת כאינטראקציה בה מעורבים שני אנשים, המטפל מצליח לראות במי שמולו אדם שלם ולא רק גוף הזקוק לחמלה ורחמים.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

היעדר חיבור לאוכל שמאכילים

ראינו שחשוב מאוד למדריכים להגיש אוכל שהם מאמינים בו,

מה זה אוכל שאני מאמין בו? אוכל מתאים: במרקם, בטעם, במידת החימום וכו'.

כשזה לא קורה נוצר קושי להתחבר, תחושה שאני עושה משהו שהוא לא נכון, תסכול.

*בתצפית בהוסטל מדריכים הגישו אוכל טחון ישר מהמטבח כבר בצלחות, לא ידעו אפילו מה הם נותנים לדייר לאכול.

"הדבר הכי קשה לי עם האוכל זה להגיש אוכל טחון, זה לא נחשב אצלי אוכל.." קבוצת המגזר ערבי

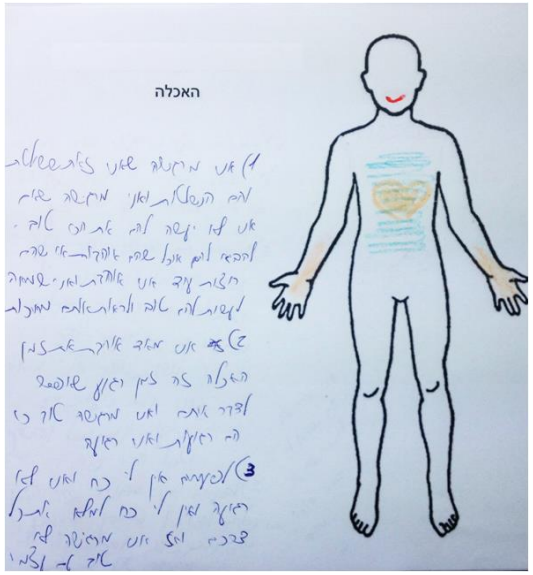
"חייב להיות ירק, חייב להיות בשר, אחרת זה לא אוכל" קבוצת המגזר ערבי

למטפלים חשוב להאכיל את הדיירים באוכל שהם 'מאמינים בו', מטפל שמאכיל אוכל שהוא מאמין בו נתפס (בעיני המטפלים עצמם) כמטפל שבע רצון יותר

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

אחריות

מורגשת בקרב המטפלים תחושת אחריות: אם החניך אכל זה גם כנראה בגלל משהו שאני עשיתי, ומכאן אם לא אכל זה כנראה גם בגלל משהו שלא עשיתי מספיק טוב .



בקרב מטפלים ישנה תחושת אחריות באשר ל"האם החניך אכל או לא?", כשהחניך לא אוכל תחושת האחריות האישית מתורגמת (באופן מודע ולא מודע) להאשמה עצמית ולתסכול.

היעדר שליטה

לצד תחושת האחריות, מורגשת גם תחושת היעדר השליטה, ההבנה (החמקמקה) שיש דברים שלא תלויים בי, שהם מחוץ לשליטתי.

השליטה אצלי עד שהיא מחליטה שהיא סוגרת את הפה" קבוצת המגזר ערבי

"אתה לא יכול להכריח בן אדם לבלוע. בסוף צריך לשחרר. איך זה ביחס לפעילויות אחרות? כמעט הכל אפשר לעשות ללא שיתוף פעולה, אם זה הרמה – שני אנשים וכו'... אבל בשביל לאכול צריך שיתוף פעולה..." פיזיותרפיסט.

*בלטה מאוד אינטראקציה שנצפתה בתצפית בין מטפלת לדיירת, בה המטפלת מתחננת ממש בפני הדיירת שתאכל, היא מנסה לשוות לכך מעטה של נחמדות "מתוקה שלי, יפה שלי, תפתחי את הפה, תראי כמה את גדולה" אך כל גופה משדר חוסר אונים, כעס וריחוק, היא יודעת שעד שהדיירת לא תאכל היא לא תוכל להמשיך הלאה להאכיל את הדייר הבא.

**גם תחושת היעדר השליטה מובילה לתסכול,
המדריך מרגיש שעשה כל שביכולתו ל'הצלחת' האירוע (אכילה)
אך הדברים בסופו של דבר לא תלויים רק בו.**

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

'מבחן התוצאה': אכל או לא אכל

אין ספק שבקרב המדריכים (וההנהלה!) ישנה חשיבות ל"האם הדייר אכל בסופו של דבר או לא".

*במגזר הערבי הנושא עלה מאוד חזק, דיברו על כך שברירת המחדל זה שהדיירים יאכלו, כך שלא מתאפשרת חווייה של הצלחה (כי לאכול זה מה שאמור להיות..) אלא יכולה להיות רק הרגשה של כישלון.

חשוב לציין כי משיחות עם צוות מקצועות הבריאות למדנו כי גם אכילה של מספר כפות היא אכילה שמתקבלת על הדעת, כל עוד אין סירוב מוחלט, ויש ניסיון ובחינה של האוכל זה מצוין.

קבוצת מטפלים ישירים:

איך אכל? (נקי/ מלוכלך, עם מיצוי היכולות שלו לאכילה עצמאית (אפילו מינימלית), כמה אכל.

אכילה מובילה לסיפוק ואי אכילה לחוויות של חוסר אונים.

חשיבות גדולה למה שנחווה היום כמדד ההצלחה הבלעדי מבחן התוצאה: "אכל או לא אכל?"
בקרב המגזר הערבי לא הצליחו לדבר במונחים של הצלחה אלא רק של כישלון, אכילה כדבר מובן מאליו והיעדרה ככישלון.

2. חוויות רגשיות סביב האכלה: המציאות

אכילה = סיפוק

כשמצליחים להאכיל, עולות תחושת של סיפוק, מתרחשת חווית הצלחה.

"אני שבעת רצון מכיוון שבמקום שבו אני עובדת אני יכולה להתאים ולמצוא לכל דייר את האוכל שהוא אוהב (זו משימה בפני עצמה) אני מחשיבה את כל אחד מהדיירים כמו הילדים שלי, ואני מצליחה להאכיל אותם" מגזר ערבי

"מרוצה כשהאוכל הוא בריא מזין ונוח לאכילה" מגזר ערבי

כאשר דייר אוכל, המטפל חווה תחושה של הצלחה וסיפוק, ממש כשם שאמא מרגישה שבעת רצון כאשר ילדיה אוכלים את שהגישה להם.

אי אכילה = חוסר אונים

כשלא מצליחים להאכיל, נוצרת אצל המטפלים תחושה של חוסר אונים.

כשדייר לא אוכל, המדריך מוצף בתחושות של חוסר אונים.

לסיכום

החוויות הרגשיות סביב האכלה מורכבות ומגוונות.

חלקן נובעות מהדברים הפיזיים ביותר כמו פחד המתעורר כתגובה לאפשרות לחנק,

חלקן מערבות תכנים מודעים ולא מודעים הקשורים לצרכים הרגשיים הנתפסים של הדיירים, ולכמיהות של המטפלים ביחס לדרך שבה שהיו רוצים שהאינטראקציה הזו תראה במצב אידיאלי.

אחריות

רכות וחיוביות, רצון לאפשר מעורבות , היעדר חיבור לאוכל שמאכילים

אינטראקציה בין שניים.

חוויות פיזיות של המטפלים: פחד (מחנק), לחץ זמן, קושי ודריכות

מזון: אכל או לא אכל

3. חוויות האכלה ברב החניכים:

אוכל, אכילה, האכלה

עזרה

רעב

צוות מאכיל

עצוב

אוכלים יחד

הנאה ושנאה

תלות

מחנק

מבויש

סבלנות

יום הולדת

aware
Psychological Marketing Studies

Messages from the Non-Verbal Level

© All rights reserved to aware Malka Asher 2009

האכלה = יחד

"לי זה אושר לשבת יחד בכיתה"

"עם החברים גם"

" אני נהנה לאכול ביחד"

באכילה לא מדברים

פשוט יושבים בשקט בכיתה

אני לא מצליח לשבת בשקט בזמן האוכל

עושה לי טוב לאכול ביחד

לא בכוונה אני מדבר באוכל (כשאני סיים לבלוע אני מדבר)

© All rights reserved to aware Malka Asher 2009

האכלה = תלות, עזרה

"אני אוכל גם דרך הפה וגם דרך הבטן"

"אני צריך עזרה בהאכלה"

"תלוי בצוות"

"תלוי במי שמאכיל"

© All rights reserved to aware Malka Asher 2009

האכלה = עצוב

"ביום הולדת אני לא יכול לאכול מה שכולם אוכלים"

"לפעמים אני אוכל כי אני רעב, אבל לא טעים לי"

האכלה = סבלנות

" לי יש הרבה סבלנות עד שתסיים לי לאכול לשתות "

אכילה מעלה אצלך את הצורך להיות סבלני עד שיאכילו אחרים

© All rights reserved to aware Malka Asher 2009

האכלה = חנק, מפחיד

כשאני בולע מהר קורה לי משהו, אני נחנק

אני נחנק מאוכל

הרבה חוזרים על תחושה של חנק

אפילו שהאוכל חתוך או גרוס

יש הרגשת מחנק

זה קשה

חוויה שכל פעם כשאוכלים יש הרגשת חנק

האם אוכל זה רק הנאה?
לא
זה גם שנאה

גם כייף וגם לא כייף

איפה לא כייף?

לא כייף החנק

מפחיד

לעיתים כשמחזיקים את היד - פחות משתעלים, כנראה פחות נחנקים

האכלה = בושה

אפילו בבית כשבאים משפחה לאכול אני אוכלת לפני שכולם באים כדי לא לאכול בנוכחותם

גם בדירה היא אוכלת לפני כולם

איילת שואלת למה? זה מסקרן אותי

קשה להגיד את זה,

קשה להם לראות אותי לראות את הלשון והשיניים, הקאתי, הלב שלי ככה מרגיש

"המטפל שלי ממש צועק עלי כשאני פולט"

כשאתם הולכים לבית קפה לאכול, אומרים לכם איך להתנהג?

הפסקתי ללכת לבתי קפה בגלל זה

בא לי ללכת פעם לבית קפה עם חברים מהדירה

aware
Psychological Marketing Studies

© All rights reserved to aware Malka Asher 2009

תחושות הצוות בעיני המואכלים

מה לפי דעתכם עובר בראש בלב של הצוות כשמגיעה שעת האוכל?
נורא עצוב לו אבל אין לו ברירה הוא צריך להאכיל

למה את חושבת שעצוב לו?
כי הוא צריך להאכיל את הבן אדם שצריך עזרה
קשה להם להאכיל

אמרו לך קשה להם? לא
דניאל חושב שלא נכון. לא חושב שעצוב לצוות, זו עבודה שלהם

אבל הם בני אדם, מה הם מרגישים בלב בזמן שמאכילים?
נראה לי שיש איזה שהו קושי
יש להם כח, כוח בלב

צריך כוח בלב להיות מסוגל להאכיל ולעזור לאנשים שאינם יכולים לאכול לבד?
צריך להתגבר על משהו?
על פחד

זה יכול להיות מפחיד? למה?
כי הם לא מכירים אותי

חלק מהחניכים חושבים שקשה לצוות להאכיל

ישיבה או עמידה? ביחד או לבד?

הרוב ציינו שמעדיפים שהמאכיל יושב.

מעדיפים לאכול ביחד עם חברים.

"מלחיץ שעומדים כשמאכילים"

Messages from the Non-Verbal Level

בחוויה של המואכלים מעדיפים לאכול יחד וכשהמאכיל יושב

טחון / גרוס / רגיל / מעורבב / לחוד ?

איך מעדיפים את האוכל?

רגיל ולחוד (בצלחת מחולקת).

טחון ולחוד (בצלחת מחולקת).

"לא אוהבת מרוסק"

"אוהב ירקות או תפוח מרוסק"

רגיל

גרוס

טחון
בבלילה אחת

טחון לחוד

ישנה כמיהה לאוכל רגיל ולא מרוסק, אך גם המרוסק מתקבל באהבה.
והעיקר שיהיה מחולק.
נתקלנו בבעיות שיניים שגרמו למעבר לטחון.

העדפות לגבי סידור השולחן?

איך מעדיפים לאכול?

בשולחן אסתטי ומסודר
הרוב מעדיפים שקט, ללא מוזיקה, נתקלנו במיעוט קטן שרוצים מוזיקה.

יש חניכים המואכלים על שולחן הכיסא הפרטי שלהם ופחות מתייחסים לשולחן מרכזי.

העדפה למפה ופרחים ושולחן מסודר
נתקלנו בהעדפה לשקט מאשר מוזיקת רקע.

האם רוצים להכין את האוכל?

הרוב המוחלט רוצה לעזור להכין, בעיקר כשמדובר באוכל שאוהבים (עוגה, קניידלך, פיצה ועוד..)

קיבלנו גם תשובות בודדות שלא אוהבים לעזור להכין אלא רק לאכול :)

כולם רוצים לבחור מבין אפשרויות וחלקם ציינו שגם בוחרים כיום.

נראה שחוויית הכנה משותפת של מאכלים אהובים ואף מאכלים שהחניכים יבחרו תשמח מאד את החניכים.
באכילה שביומיום, בחירה מבין אפשרויות תורמת לחוויית האכילה.

לסיכום

חוויית האכלה לחניכים מורכבת מרגשות רבים

מצד אחד אכילה היא אחת הפעילויות המועדפות עליהם

מצד שני טומנת בחובה אתגרים לא פשוטים

מתחושת חנק, דרך תחושה שלמאכיל לא נוח ועד ל'לא טעים'..

מכאן החשיבות הרבה להפוך את חוויית ההאכלה לנעימה

עבור החניכים והמטפלים כאחד.

© All rights reserved to aware Malka Asher 2009

4. כלים לשיפור חווית ההאכלה

רגע לפני...

המחקר כולו התמקד בזום אין באינטראקציה של מטפל ישיר – דייר,

אך במהלכו הבנו שאנחנו לא בוואקום,

שלא ניתן להבין את האינטראקציה הזו ללא הסתכלות על התמונה הכוללת.

ישנם שני דברים מהותיים שעלו בהקשר הזה:

1. המנהלים כגשר וכדמויות מפתח בכל תהליך של שינוי שאנו מצפים שיקרה למטפלים הישירים
2. המקום שלי כמטפל ישיר בתוך המערכת

aware
Psychological Marketing Studies

השינוי מתחיל מלמעלה

התרשמנו כי במקומות שהאכלה נמצאת בראש סדר העדיפויות של ההנהלה היא נראית בפועל טוב יותר ותחושות המדריכים שם חיוביות יותר לגבי מטלה זו.

כמובן שכל מהלך משמעותי צריך לעבור מלמעלה, המנהלים עצמם צריכים להיות מגויסים לטובת העניין על מנת לאפשר בפועל שביעות רצון רבה יותר ממטלת האכלה בקרב המדריכים.

"הבעיה המרכזית היא שהאכלה היא משימה ולא מפגש ולא מנוחה או הפסקה, זאת מטלה שצריך להספיק כמה שיותר מהר. המנהלים רואים את זה כמטלה, רק המנהלים יכולים לשנות את זה. אם המנהל לא מאמין שהארוחה היא דבר חשוב שאפשר להינות ממנו, שצריך לתת לו את הזמן, זה לא יקרה, בעיני כל השינוי של התפיסה צריך להיות אצל המנהלים" מרפאה בעיסוק

"צריך לגייס את ההנהלה ולעשות להם הדרכות וסימולציות האכלה, להביא אותם לעולם של המטפלים, הם לא מבינים את הסיזיפיות היום יומית של ההאכלה בתנאים הקיימים. אם נחבר אותם את המנהל או הצוות הבכיר נוכל לגייס אותם לטובת התהליך אם לאם הבית הכי חשוב שבזמן הארוחה יהיה נקי אז זו בעיה", קלינאית תקשורת

על מנת שתתאפשר שביעות רצון רבה יותר בקרב מטפלים ישירים ממטלת האכלה, יש לגייס תודעתית קודם כל את המנהלים באשר לחשיבות ולמרכזיות המטלה הזו.

רואים גם אותי (כמטפל)

כאמור, המטפל הוא חוליה בשרשרת, על מנת להגביר את שביעות רצונו ממטלת האכלה צריך לבחון לא רק פרמטרים הקשורים למטפל – דייר – האכלה אלא גם פרמטרים הקשורים למטפל ולאחראים עליו.

מודלינג! אנחנו רוצים שתראה את החניך, ואנחנו כמערכת רואים אותך!

לראות גם את המדריכים בכל העסק הזה, למשל כסאות מותאמים, התאמת הדרישות למציאות

(אם היום חסר איש צוות אז גם הציפיות שלי כמערכת מתיישרות בהתאם)

*במגזר הערבי המטפלות הרבו לדבר סביב העניין הטכני: קשה להן שאין להם מספיק ציוד – היעדר מגבונים וטישו כמשהו שמאוד מקשה עליהן את העבודה

"מספיק שהמנהלת משתמשת במילים גסות והיא חרא של בנאדם או המנהל וזה משפיע לאווירה והם מתייחסים לא יפה למדריכים, והם צריכים להוציא על מישהו את התסכול וזה יוצא על הדייר". קבוצת מקצועות הבריאות.

"חשוב שהמדריכים ירגישו שיש להם גב, שיש איש קשר, זאת תחושה שיש לך משיהו שתומך בך איש מקצוע שאפשר לפנות אליו במידת הצורך" קבוצת מקצועות הבריאות

"אם המטפל רעב אז הוא ייגש להאכלה בחוסר סבלנות או בעצבים., אם הוא אוכל קודם אז הוא בא רגוע" קבוצת מקצועות הבריאות

חשיבות רבה לכך שהמערכת והצוות הניהולי יראו את המטפל, כך יקל עליו להיות שבע רצון מעבודתו בכלל, וכפועל יוצא גם ממטלת ההאכלה.

רואים גם אותי (כמטפל)

גם מהסקירה הספרותית שנעשתה (Hatton et el., 1999), עולה כי אחד מגורמי ההשפעה על רמת המתח והעומס הנפשי של מטפלות ישירות הינו <u>מבנה ארגוני ואווירה:</u>

היררכיה ארגונית, מידור מתהליך קבלת החלטות בארגון, תחושות ניכור בעבודה, אי-התאמה בין הארגון לפרט.

נראה כי ישנה כאן הזדמנות לדרך של שותפות והקשבה לצרכים בכל הנוגע מטלת האכלה, לשפר את שביעות הרצון הכללית של המטפלים הישירים.

ריפריימינג למטלת ההאכלה

במישור הראשוני, העמוק, אך הלא תמיד נגיש למודעות, המדריכים יודעים שאכילה זה דבר רגשי ולא רק פיזי.

הם יודעים שחשוב להתייחס למי שמולם כאדם שלם...

הם יודעים שחשוב שהמואכל יהיה שותף לתהליך הזה...

הם יודעים שדרך האוכל מתאפשרת לדייר תחושת שליטה שחסרה לו בכל תחום אחר בחייו...

אבל במישור הממשי, זה של המציאות בשטח, עבור המדריכים האכלה היא הדבר הכי פיזי שיש:

הם נמדדים ב"האם החניך אכל או לא?", "האם נחנק או לא?", "האם הספיקו?", "כמה התלכלך והאם יחזור הביתה נקי?".

נוצר דיסוננס:

הם כן ערים לרגעים לכל ההיבטים הרגשיים, אבל המציאות העמוסה לא נותנת להם מקום.

הם נשארים עם ההיבט הפיזי בלבד – וזה יוצר תסכול.

ריפריימינג למטלת ההאכלה

המטרה היא להפחית את הדיסוננס,

להפוך את 'מטלת ההאכלה' ממקום של סיפוק צרכים פיזיולוגים למקום שהוא הרבה יותר מזה.

להפוך את המושג 'האכלה מוצלחת' למושג רחב יותר, המכיל פרמטרים רבים יותר מכפי שהוא מכיל כיום,

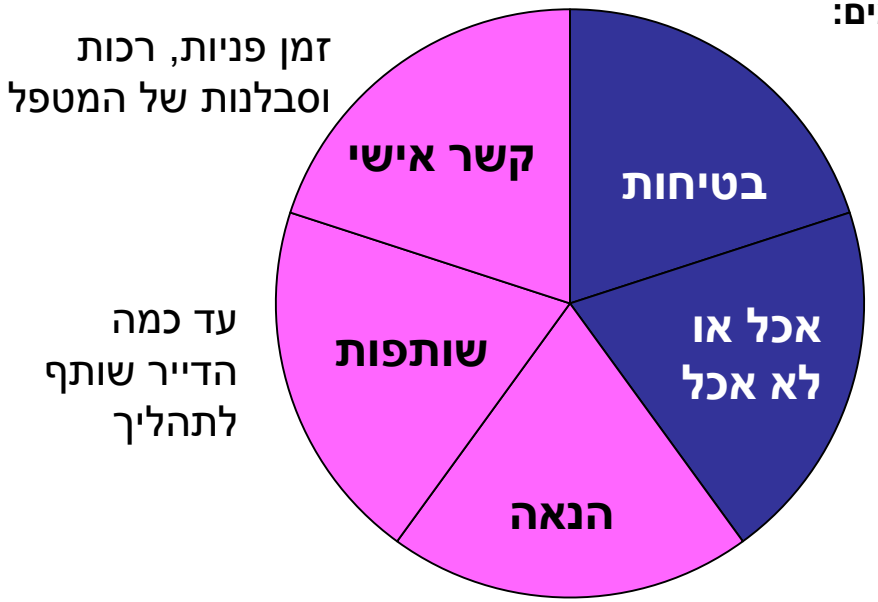
ובכך לייצר הלימה בין התחושות לבין המציאות בשטח.

על סמך כל מה ששמענו ולמדנו מהמדרכים וההורים,

ייצרנו מדד הצלחה למטלת ההאכלה המורכב מפרמטרים טכניים-פיזיולוגיים ופרמטרים רגשיים.

מדד 'האכלה מוצלחת'

המדד מורכב מהפרמטרים הבאים:



נרצה להרחיב במודע את מה שנכנס תחת ההגדרה של 'האכלה מוצלחת' ולכלול בו גם רכיבים רגשיים,
רכיבים שכיום נמצאים ברקע אך בפועל לא משתכללים בחוויית המטפלים כרלוונטיים בשיפוט האם האכלה הייתה מוצלחת או לא.