

עניינים תוכן

- שאלה 1 - [הצגת מערכת לקוח](#) 3
- שאלה 2 - בעיה מרכזית במערכת לקוח 4
- שאלה 3 - מטרת ההתערבות ויעדי השינוי האפשריים 5
- שאלה 4 - הסיבות לבחירה בגישה התוצאתית והסיבות לבחירה בגישה שאינה על פי עקרונות החשיבה התוצאתית 7
- שאלה 5 - תיאור תהליך ההתערבות, הישגים וכישלונות, על פי כל אחת מהגישות 8
- שאלה 6 – סיכום אישי 10
- ביבליוגרפיה 11

שאלה 1 - הצגת מערכת לקוח

תיאור מקרה - יצחק

פרטים אישיים : יצחק, תלמיד ישיבה בן 20 מאשדוד. בן יחיד להוריו, עלה לארץ יחד עם הוריו לפני 8 שנים מרוסיה. לאחר שעלו לארץ, החליטו הוריו לחזור בתשובה ולהתחרד. נסיבות אשפוזו : מחשבות טורדניות בנושאים אסורים הגורמות לו חרדות ורצון למות. רקע להתפרצות המחלה : הוריו מספרים שיצחק נולד לידה רגילה והתפתח באופן תקין. בבית הספר היסודי ברוסיה, הוא היה ילד ביישן ולא נהג להתבלט בחברה אך היה תלמיד טוב. כשעלו ארצה והחלו בתהליך חזרה בתשובה, הופיעו אצל יצחק התנהגויות מוזרות כמו סידור מיטתו בצורה מדויקת בבוקר למשך שעה ארוכה והימנעות מיצירת קשרים חברתיים. למרות התנהגויות אלו, הוא נחשב לתלמיד חכם. בתקופה זו הוריו לא ייחסו חשיבות רבה להתנהגויות אלו כי חששו להלחיץ אותו והאמינו שאלו יחלפו עם הזמן.

יצחק מספר כי חלה החמרה במצבו כשעבר משיבה קטנה לישיבה גדולה. לדבריו, הוא החל לחשוב מחשבות אסורות העוסקות בליטוף נשים וכדי להירגע מכך היה מתפלל בדרכים מיוחדות שפיתח לעצמו. אמנם הוא היה נירגע אך לזמן קצר והמחשבות היו שוב תוקפות אותו. בשנה האחרונה המחשבות התגברו והפסיק את לימודיו. הוא חזר לבית הוריו, הסתגר בבית למשך חודשים והחל לדבר על רצונו למות. הוריו התייעצו עם רב שיעץ להם לפנות לרופא פסיכיאטר. הרופא התרשם שיש סכנה לאובדנות והציע אשפוז. בני המשפחה ויצחק הסכימו ברצון רב.

מהלך אשפוזו : מיד עם אשפוזו, ביקש עזרה ושיתף פעולה יחד עם הצוות הן בטיפול התרופתי והן בפעילויות במחלקה הסגורה.

לאחר שחרורו פנה למרפאתנו לשם מעקב אינטנסיבי אחר מצבו, יצחק הופנה אליי בשל רצונו במטפל מרקע דתי.

התרשמות כללית מהמפגשים עמו במרפאה : יצחק נראה כפי גילו, לבוש באופן תואם לבחור חרדי, אינו נקי בגופו ובשעריו וממדי גופו צנומים. מגיע ברצון למפגשים, רהוט ובעל יכולת לבטא את עצמו. בעל אפקט מגוון אך מידי כמה דקות מכווץ את פניו (מעין טיקים) ומצטנף בגופו. יצחק נוטה להיות בחוסר שקט ומרבה בנענועי גוף קדימה ואחורה ובחוסר יכולת לשבת במקום לטווח ארוך (מעל 10 דקות).

מדיווחיו עולה, שאינו עקבי בתפילות ובהנחת תפילין ומביע רצון להקפיד יותר, אינו מצחצח שיניים בכל יום, אינו מחליף בגדים נקיים מידי יום ומתרחץ רק כאשר מצב רוחו טוב. יצחק פחד לצאת מהבית ומעדיף את השהות עם הוריו, יחד עם זאת יש לו רצון עז לצאת למגורים בהוסטל מתוגבר אך הוא מבקש תמיכה וליווי.

בשעות הבוקר, רוצה להמשיך לעסוק בלימודי קודש בגפו אך אינו שבע רצון מהלמידה. בביתו מתקשה לעסוק בלימודים ומעדיף לעסוק בצביעה דפי צביעה ובהשחלת חרוזים לשרשרת. יצחק מעביר את שעות אחר הצהריים בלימוד "חברותא" עם בחורים שמגיעים אליו במיוחד ואינו זוכר את שמם, בקריאת ספרים קלים, בקליעה לסל, ביקורים תכופים של חבריו לישיבה ובהתבוננות בתמונות רבנים. הוא מתלונן שהשעות הקשות ביותר עבורו הן בין 16:00 – 18:00 כשחבריו נמצאים בישיבה ואינם באים לבקרו ואז הוא חש דחף ללטרף.

שאלה 2 - בעיה מרכזית במערכת לקוח

אחת מהבעיות המרכזיות במערכת הלקוח היא נושא העיסוק, הן מבחינת תחומי עניין והן מבחינת תעסוקה בתשלום. הסיבה שבגינה הגיע המטופל לאשפוז ובכוונותיו להמשיך טיפול שלאחר מכן נובעת ממחשבות טורדניות והתנהגות כפייתית שבאה בעקבותן, עם זאת עיסוקים וחברותא מסבים את תשומת ליבו של המטופל ומספקים מענה לבעיה שתדירותה פוחתת.

מגבלותיו השונות של המטופל מקשות עליו בהרחבת עיסוקים שונים ודוחפות אותו לעיסוק יתר בניסיון להילחם במחשבות הטורדניות שלו.

מהתרשמותה של המרפאה בעיסוק מתוך תצפיות ושיחות עם הלקוח עולה כי המטופל מתקשה לשמור על קצב יעיל וקבוע לאורך שלבי משימה בשל מחשבותיו האובססיביות, מתקשה להתארגן נכונה לקראת משימה מורכבת ולעיתים זקוק להכוונה. הוא מתלונן כי אינו יכול לחשוב באופן הגיוני בשל העיסוק בדיכוי המחשבות והדחפים. בנוסף, הוא מספר שעיסוקים גורמים לו "לשכוח" את הבעיות אבל אין לו תחומי עניין רבים. עוד מעיד יצחק כי הזמן שהכי קשה לו