

החווייה הרגשית של קצינות נפגעים במפגש עם משפחות שכולות

סמינר: המפגש הרגשי - לקוח - נותן שירות | מנחה: ד"ר טלי סגר-גוטמן
צוות המחקר: מורן בקאל ושקד בסט

ABSTRACT

The purpose - to examine emotional contagion (EC) processes between reserve military's injured officers and bereaved families during family accompaniment. Second objective was to monitor emotional transference (ET) processes and its effect on the relationship with the bereaved family over time. Our third and last objective was to explore the consequences of EC and ET on officers in terms of emotional experience and performance.

Method-Twelve injured officers in the reserve military service were interviewed, structured interview protocol was built according to the EC And ET literature. Interviews were transcribed and thematically analyzed.

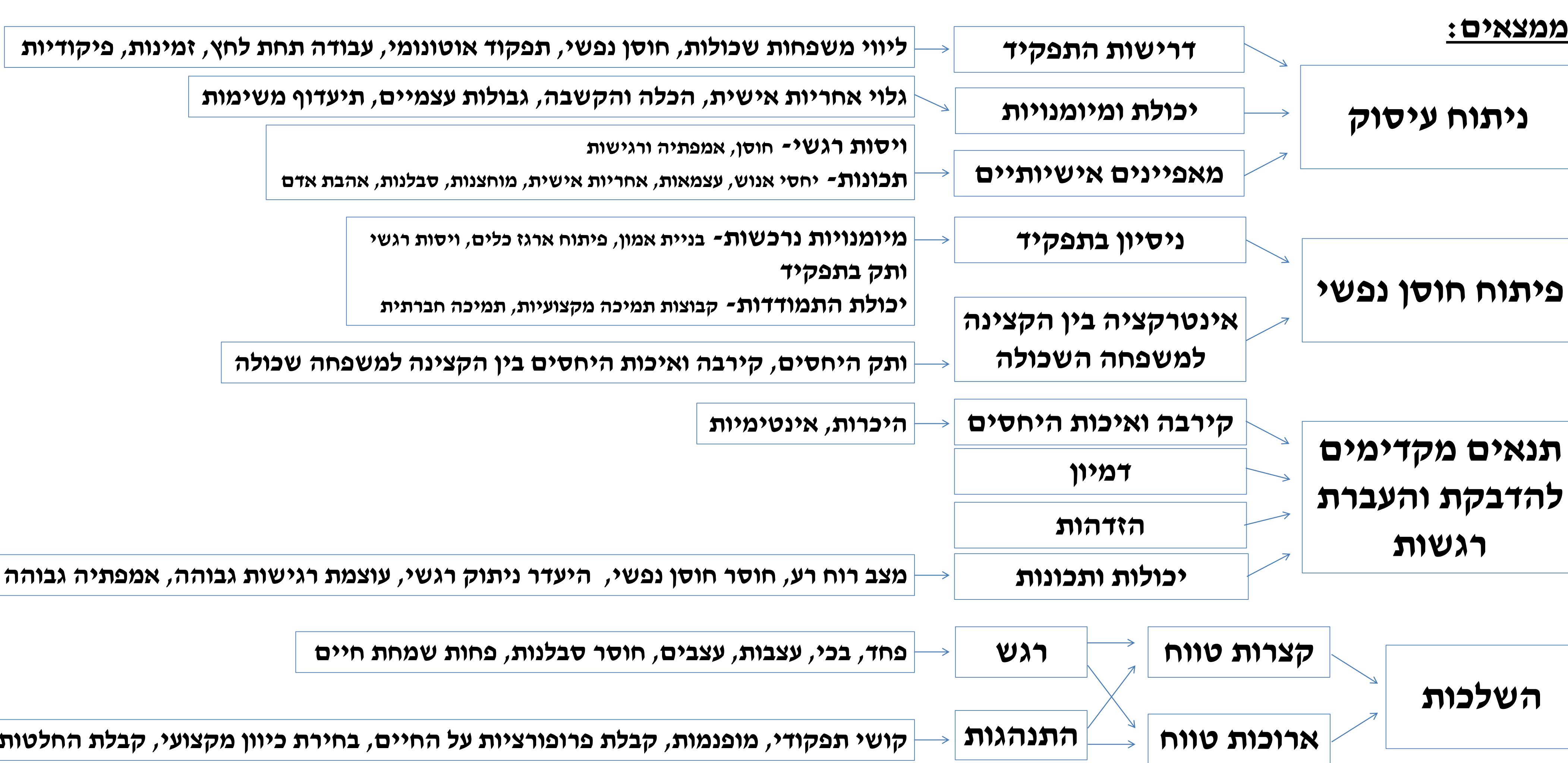
Findings- revealed four main themes : a. pre-conditions and feasibility of EC processes from the officer to the family and vice versa, b. the developing of mental resilience during job, and c. the consequences of EC and ET processes on officer's performance and emotional experience.

Conclusions- Resilience is developed throughout the job. The findings have raised the importance of professional support groups and social support from the outside to the officer so s/he will be able to succeed in carrying out this role. Managerial implications are suggested and elaborated.



מבוא: המפגש של הקצינה עם משפחה שכולה כולל הדבקה והעברה רגשית. הדבקת רגשות היא תפיסת רגשות של אחרים באינטראקציה חברתית. חשיפה לביטוי רגשי של פרט אחר יכולה לגרום לחיקוי רגשי, וכתוצאה מכך לחוות תחושה דומה. העברת רגשות הינו תהליך מודע שמתקיים כאשר ישנה אמפתיה בין שני פרטים. חוסן נפשי מתייחס ליכולת לספוג את הלחץ שנובע מאתגרים וממצוקות, והיכולת לחזור לתפקוד "נורמלי", כמו גם ללמוד לצמוח מהמצוקה ולצאת חזקים יותר מבעבר. חוסן נפשי הינו הכרחי להתמודדות עם מפגשים אלו. לכן, המחקר הנוכחי בודק כיצד הקצינה מצליחה לפתח לעצמה חוסן נפשי וכיצד היא מודבקת ומדביקה רגשית במפגשיה עם משפחות השכול. שאלת המחקר: איך חוות הקצינות את המפגשים עם משפחות שכולות והאם תהליכי הדבקה והעברת רגשות משפיעים על העבודה המקצועית שלהן ועל חוויתן הרגשית בחייהן האישיים?

שיטה: מחקר איכותני. אוכלוסיית המדגם כללה 12 קצינות נפגעים לאחר שירות צבאי עד שנתיים מביצוע התפקיד (בכפוף לאישור דובר צה"ל) בגילאי 24-39. ראיון מובנה בן 14 שאלות. הראיונות הוקלטו, תומללו ושוכתבו ונותחו בשיטת ניתוח המבוסס על תמות ועל מיפוי קטגוריות ותתי קטגוריות כחלק משיטות ניתוח תוכן המקובלות במחקר האיכותני (ראה להלן בממצאים).



מסקנות: קצינות הנפגעים הינה גורם מלווה (ואינו מטפל) עבור המשפחות השכולות. נמצא כי אמפתיה, מוחצנות, רגישות, חמלה וחוסן נפשי הינם הכרחיים למילוי התפקיד. עוד מצאנו כי החוסן הנפשי מתפתח באמצעות הניסיון ורכישת המיומנויות, הוותק בתפקיד, והאינטראקציה עם המשפחה, הכוללת את ותק היחסים ואיכות היחסים. קבוצות תמיכה מקצועיות של נט"ל (נפגעי טראומה על רקע לאומי), שיתוף וייעוץ עם קצינות אחרות, ותמיכה חברתית מהסביבה מחוץ לצבא, מסייעות לקצינות להתמודד ולשמור על רמת תפקוד גבוהה. למפגשים השלכות הנובעות מהדבקת והעברת רגשות מהמשפחה אל הקצינה. השלכות אלו באות לידי ביטוי בטווח הקצר והארוך גם יחד, המשפיעים על הרגש וההתנהגות בעולמן האישי והמקצועי של הקצינות. נמצאו ארבעה תנאים מקדימים להעברה והדבקת רגשות מהמשפחה השכולה אל הקצינה: קירבה ואיכות היחסים בין הקצינה למשפחה, דמיון שחוה הקצינה בינה לבין המשפחה השכולה, הזדהות עם המצב הנפשי שחוה המשפחה ויכולות ותכונות שמגבירות את הסיכוי שקצינת נפגעים תידבק רגשית מהמשפחה.