

פרויקט "למידה ממשפחה"

תשפ"ד 2023-2024

מנחת הפרויקט: ארבל ברנרוט כהן

1. הקדמה

מחלה כרונית או לקות נרכשת מהוות מצב חיים מיוחד עם השלכות מהותיות, לא רק על תפקודו של האדם עם הלקות או המחלה, אלא על תפקוד המשפחה כולה. למשפחה מקום מרכזי בקרב מגוון של גורמים מערכתיים-קהילתיים הנמצאים ביחסי גומלין הדוקים עם האדם בעל הלקות.

במסגרת הפרויקט "למידה ממשפחה", הסטודנטים משנה ב' בחוג מתבקשים להיפגש במהלך סמסטר אחד עם אדם עם לקות ועם משפחתו ולפתח עמם קשר הדדי.

הפרויקט מבוסס על גישת "המשפחה במרכז" Family Centered Approach, המתייחסת למשפחה כמקור מידע משמעותי ובעלת השפעה רבה על תהליכי טיפול ושיקום.

2. מטרת הפרויקט

המטרה העיקרית הינה רכישת מיומנויות ליצירת אינטראקציה איכותית בין מטפל- בעל מקצוע לבין משפחה של אדם בעל לקות.

- ❖ התנסות זו תאפשר לכם להתנסות במיומנויות "רכות" הנמצאות בבסיס הטיפול כגון: הקשבה, אמפטיה, ניהול שיחה, שיתוף פעולה וכדומה. מיומנויות אלה נשענות על כישורים האישיים, ואותם ניתן לטפח ולשכלל ע"י התנסות, קבלת ידע, הדרכה וניתוח רפלקטיבי שלכם באינטראקציה, כל אלו על מנת ליצור קשר אנושי משמעותי תוך שמירה על הגבולות המקצועיים שלכם.
- ❖ התנסות זו תאפשר לכם לפתח יכולות רפלקטיביות- במהלך ההתנסות תוכלו להכיר את השינויים שיחולו בעמדות ובתחושות שלכם ולתת להם פרשנות. תעריכו את היכולות שלכם להבין את תפקידי השותפים בשיח, לתכנן ולתאם את המפגשים ולבצע התאמות בזמן אמיתי וכן תוכלו לעקוב אחר אופן התפתחות הקשר ביניכם ובין המשפחה.
- ❖ בנוסף, ההתנסות תאפשר לכם להרחיב את הידע והמודעות לאפיוני הלקות. במהלך ההכרות עם האדם ועם משפחתו, תלמדו על מהות הלקות מנקודות מבט מורחבות. כמו כן תלמדו על מספר גורמים מעורבים נוספים: יחסי גומלין בין הלקות, האדם ומשפחתו, גורמים רפואיים, שיקומיים, טיפוליים, חברתיים ותרבותיים.

3. הנחיות ליצירת קשר מותאם עם המשפחה

3.1. התייחסו למשפחה כאל מורה

המשפחה מהווה מקור חיוני של מידע משמעותי. באמצעות התבוננות והקשבה פעילה ומכבדת תוכלו ללמוד רבות על מגוון של נושאים וסוגיות:

❖ אפיוני הלקות

- ❖ דרכי ההתמודדות של האדם והמשפחה: נקודות חוזק או לסירוגין נקודות תורפה
- ❖ סוגי אינטראקציות בתוך המשפחה והשפעת הלקות על אופיין
- ❖ משמעות המחלה בעיניי האדם ובני המשפחה
- ❖ ציפיות המשפחה מגורמי התמיכה בקהילה: המערכת הרפואית, החינוכיות, והרווחה.

3.2. ראו במשפחה שותף לקשר הדדי ולא אובייקט לתצפית או בדיקה. כל האנשים והמשפחות התנדבו לפרויקט מתוך מודעות ורצון לעזור בחינוך דור קלינאיות וקלינאי התקשורת הבאים - אתם!

טבעי כי בתחילת התהליך תחושו אי נוחות מהכניסה למקום הפרטי של המשפחה, לביתם ולהתמודדותם היום-יומית. יתכן וגם תצוץ תחושת אי נוחות מעצם כך שאתם אלו שזקוקים למשפחה לצורך למידה אך לא תורמים ומסייעים לה באותה העת. החששות הללו מובנים וניתן להתגבר עליהם על ידי יצירת יחסים הדדיים עם המשפחה המבוססים על תקשורת חיובית ואמפתיה.

כדאי לבדוק עם האדם בעל הלקות ובמידת האפשר גם עם בני המשפחה מה מטרותיהם ביצירת הקשר עמכם. יתכן ויתברר כי אתם יכולים לעזור, בהקשבה (שאוולי הם אינם זוכים לה במקומות אחרים), במתן עזרה מעשית או אפילו רק בעובדה שהאדם ולעיתים גם בני המשפחה, מרגישים מעיין שליחות במסגרת הפרויקט והדבר נותן משמעות רבה לחייהם. בשום מקרה אין להקליט או לצלם את המפגשים.

3.3. גלו רגישות והישמרו מפגיעה בפרטיות כאמור, האנשים והמשפחות שנבחרו לפרויקט נענו מרצונם לפתוח את דלתות ביתם למשימה חשובה זו. יחד עם זאת חשוב לזכור כי מדובר בחוויה מאוד אינטנסיבית הנוגעת לתחומי חיים רגישים. עליכם לכבד את פרטיותם ולהיות ערים לגבולות שהמשפחה מציבה. זהו מקומות ונושאים עליהם המשפחה שומרת, אולי חוסמת את הדרך אליהם, כבדו זאת והישארו רק בתחומים המותרים מבחינת בני הבית איתם אתם נמצאים בקשר.

3.4. הימנעו משיפוטיות לחיות במשפחה שבה אדם אחד סובל מלקות כרונית כלשהי מהווה מצב חיים מורכב מאוד. קל לעתים בתור גורם חיצוני, לנקוט בעמדות ביקורתיות או שיפוטיות. זכרו שהמצב מעורר כאב רב ותחושות עמוקות של מועקה ולעתים אף של אבל. קבלו את המשפחה והאדם עם הלקות כפי שהם. נסו להבין, תוכלו להציג שאלות ולהעלות השערות לגבי הסברים להתנהגות מסוימת, אולם ללא שיפוט וללא מתיחת ביקורת.

העדר שיפוטיות אין משמעו העדר דעה עצמית, וחשוב מכל – מודעות עצמית. חשוב מאד שתהיו מודעים לרקע שלכם, לאמונות, לדעות ולעמדות. הרקע והעמדות שלכם לעיתים שונות משל המשפחה, ויהיה מעניין מאד לעמוד על טיב ההבדלים ולהתייחס אליהם ביומן המסכם.

4. תיאור התהליך ודרישות הפרויקט

4.1. יצירת קשר עם המשפחה וקביעת לוח זמנים

א. התקשרות ראשונית

תוך שבוע מקבלת פרטי המשפחה הנכם מתבקשים להתקשר לאדם או לבן משפחתו, להציג את עצמכם, ולקבוע מועד לפגישה ראשונה.

אם עולות בעיות בשלב זה – אנא יידעו מיד את מרכזת הפרויקט או העו"ס של עמותת "נאמן" בטלפונים ובמייל שניתנים לכם במפגש הפתיחה.

ב. קביעת מועדים לשאר הפגישות

במהלך הפרויקט תיפגשו עם המשפחה שלוש פעמים.

בסיום הפגישה הראשונה רצוי לקבוע כבר תאריכים לכל שאר הפגישות. לא תמיד זה אפשרי. יש אנשים ומשפחות שאינן רגילות או אינן יכולות לתכנן מספר שבועות קדימה. זה הרצוי, אך המצוי יקבע בהתאם להרגלים של האדם ומשפחתו.

רצוי שלכל פגישה יהיו מטרות שונות, כפי שיפורט בהמשך בעמודים הבאים.

4.2 כתיבת יומן פגישות וסיכום רפלקטיבי

א. יומן פגישות

❖ כתיבת היומן תלווה את הפרויקט מתחילתו ועד סופו

❖ לפני כול מפגש עם האדם ומשפחתו כתבו ביומן מה הציפיות שלכם מהמפגש

❖ מיד בסיום כל פגישה עליכם לתעד את מהלך הפגישה

❖ כתיבת יומני הפגישות הינה דרישת חובה של ההתנסות

❖ חובה להביא את יומן הפגישות לכול מפגשי ההדרכה. ללא היומן לא תתאפשר ההשתתפות במפגשי ההדרכה שהינם חובה.

מטרות כתיבת היומן :

1. תיעוד תוכן המפגש: הרישום יסייע לכם לזכור את תוכן המפגש. תוכלו לעבור על מה שנאמר בכל פגישה לקראת הפגישה שלאחריה ובכך יתאפשרו רציפות והמשכיות.
2. תיעוד רגשות, רשמים, שאלות, השערות: כתיבת היומן תאפשר לכם לגבש את התרשמויותיכם ממהלך הפגישה, מאופי התקשורת שהתנהלה, תחושות, השערות או שאלות שעלו בזמן המפגש או בעקבותיו. רשמים אלו הם מטבעם חמקמקים ונוטים להישכח אם לא מעלים אותם על הכתב בזמן אמת.
3. תיעוד תהליך: בסיום הפרויקט קריאת היומנים תסייע לכם להבין תהליכים שקרו בזמן הפרויקט שינויים מנקודת המבט של האדם והמשפחה, שינויים בתפישה שלכם את האדם ומשפחתו ושינויים שחלו אולי בקשר ביניכם. בסוף ההתנסות תערכו רפלקציה על תהליכים שעברתם לאורך כל ההתנסות. לשם כך חיזרו וקראו את היומנים אותם כתבתם בסיום כל פגישה וכך תוכלו להתייחס לתהליכים שקרו לכם במהלך ההתנסות כולה.

ב. סיכום רפלקטיבי

❖ אל היומן צרפו סיכום רפלקטיבי של ההתנסות.

❖ אורך הסיכום לא יעלה על דף אחד מודפס, גופן 12 ברווח שורה וחצי.

- ❖ הסיכום יכלול התייחסות לתהליך התפתחות של המיומנויות ה"רכות", התייחסות רפלקטיבית בהיבט התוכן ובהיבט התהליך שעברתם בזמן המפגשים עם האדם ומשפחתו ובזמן ההדרכות באוניברסיטה. במהלך מפגשי ההדרכה תקבלו הנחיות נוספות לכתובה של סיכום רפלקטיבי.
- ❖ את יומן הפגישות והסיכום הרפלקטיבי יש להגיש למנחת הפרויקט שבוע לאחר תום הפרויקט.

4.3 . הקפדה על נוהלי אתיקה מקצועית ואישית

א. סודיות

סודיות מלאה הובטחה למשפחות שהסכימו להשתתף בפרויקט, והיא תמה מרכזית בכל עבודה טיפולית. הימנעו מחשיפת מידע לגבי פרטים מזהים של המשפחה בכל עיתוי והקשר: לא בשיחות עם חברים ובני משפחה ולא בשיחות בין הסטודנטים. לדוגמא: ניתן לומר "נפגשתי עם משפחה שלבנה יש ליקוי שמיעה" במקום "נפגשתי עם משפחת רשף מפתח תקווה שלבנה דני יש ליקוי שמיעה".

הדבר נכון גם לגבי מידע כתוב. ביומן הפגישות נהוג להשתמש בראשי תיבות של השמות.

ב. רגישות תרבותית

הכניסה למרחב הפרטי של המשפחה מחייבת רגישות לשונות תרבותית שיכולה לבוא לידי ביטוי בסממני התנהגות חיצוניים כגון: אופן הלבוש, מנהגי כיבוד, עוצמת קול דיבור בשיחה וכו'. אופן הלבוש, לדוגמה, יכול לעתים להשפיע על רושם ראשוני - לחיוב ולשלילה. מאחר ואתם מצטרפים אל משפחה ועמדותיה האישיות לגבי סממני תרבות שונים לא ידועים לכם, היו ערים לסגנון האירוח וההתנהלות במהלך המפגש כדי לאפשר אווירה נעימה ומכבדת.

5. מהלך המפגשים

הפרויקט כולל שלושה מפגשים עם האדם והמשפחה ומפגש אחד להעברת פעילות קבוצתית לחברי מועדון "נאמן" בחיפה.

המפגשים האישיים: אורך כול מפגש יהיה כשעה.

רצוי שלכל פגישה יהיו מטרות שונות. המפגש הראשון הוא מפגש היכרות. כדאי לנצל אותו גם כדי לתכנן עם האדם ובני המשפחה את המשך המפגשים ותוכנם. מפגשים שתיים ושלוש יאפשרו להרחיב ולבסס את ההכרות וכן להשאיר זמן לפרידה. במפגש זה ניתן לשוחח עם האדם ועם המשפחה על התהליכים שעברתם ולשאול את בני המשפחה על הרגשתם ומחשבותיהם. להקשיב לתגובותיהם ואף ללמוד מהן.

המפגש קבוצתי: מיועד למפגש קבוצתי לחברי המועדון לפי קוים מנחים שינתנו על ידי העו"ס של מועדון "נאמן". מפגש זה יתקיים באחד מימי הראשון במהלך הסמסטר בין השעות 9.00-12.00 בבוקר. פירוט בסעיף 7.

6. הדרכה ותמיכה

במהלך המפגשים עם המשפחה תתקלו בנושאים שתרגישו צורך לדון עליהם עם גורם מקצועי.

- ❖ לצורך כך יתקיימו בנוסף למפגש הפתיחה והסיום עוד שני מפגשים באוניברסיטה עם מנחת הפרויקט.

- ❖ בין המפגשים אתם מוזמנים לפנות אל מרכזת הפרויקט או העו"ס של עמותת "נאמן" בכל בעיה וקושי שמתעוררים במהלך הפרויקט – רצוי באמצעות המייל. במקרה של בעיה הדורשת טיפול מיידי אפשר לפנות בווטסאפ.

7. המפגש במועדון עמותת "נאמן"

המפגש כולל הפעלה קבוצתית של חברי מועדון נאמן על ידי קבוצות של סטודנטים (חלוקה לקבוצות ותאריכים מופיעים בנספח).

המפגש מיועד להיכרות עם חברי מועדון "נאמן" השייך לעמותת נאמן. המטרה היא לאפשר לכם להכיר היבט חברתי של האדם עם הלקות אשר אינו קשור למקום שלו במשפחת המוצא. במועדון מתקיים מפגש בין בני אדם להם לקות דומה אך שונה. שימו לב לשונות שבין האנשים, למפגשים השונים ביניהם, לדינמיקה שמתפתחת בין חברים שונים ולאיכות התקשורת ביניהם. מטרה נוספת היא לאפשר לכם מפגש אמיתי הכולל פעילות אותה עליכם להכין עבור החברים. הפעילות יכולה להיות הרצאה על נושא מסוים, פעילות מוזיקלית, משחק חברתי המותאם לחברי המועדון, חידון בנושאי טריוויה וכדומה.

הגישה הסוציאלית לשיקום (בשונה מהמודל הרפואי שמתמקד במחלה עצמה) מתמקדת בבריאות המטופל ומידת ההשתתפות שלו בחיי היום יום במעגלי חיים שונים. מטרת הטיפול לפי גישה זו הינן לאפשר למטופל לפתח תקשורת בסיטואציות טבעיות, להביא לשינוי באיכות החיים שלו ולהפחית את הבידוד החברתי שלו ושל בני משפחתו.

הפעילות במועדון נאמן, בהתאם לגישה זו, תאפשר לכם להכיר סביבה הנותנת מענה לצרכים החברתיים של אנשים שעברו אירוע מוחי. יש חשיבות רבה לאפשר לאנשים שנפגעו לחזור לשגרת חיים בריאה הכוללת עבודה (במידת האפשר), סדר יום קבוע, מפגשים חברתיים ויצירת קשרים עם בני אדם נוספים על אף המגבלות.

מהלך:

כל קבוצה של סטודנטים תכין פעילות בת שעה לחברי המועדון.

על ראש הקבוצה לפנות לעו"ס של המועדון במייל שבוע לפני מועד הפעילות של הקבוצה – על מנת להציג בפניה את הפעילויות המתוכננות, להתייעץ איתה על מידת התאמתן, לקבל את אישורה לפעילויות ולתאם לגבי הציוד הנדרש.

* החלוקה לקבוצות ומועדי הפעילות נמצאים בנספח.

דגשים חשובים:

- א. שימו לב שכל חברי הקבוצה לוקחים חלק פעיל בתכנון והעברת הפעילות.
- ב. משך הפעילות הקבוצתית שתעבירו הקבוצה הינו כשעה. היו מתואמים עם העו"ס לגבי שעת תחילת הפעילות. ביתר הזמן השתלבו בפעילות השונה המתרחשת בשגרת המועדון- ארוחת הבוקר, טיפולי פיזיותרפיה וטיפולים בדיבור.
אין לאחר ואין לצאת טרם סיום זמן הפעילות המוגדר.
- ג. חל איסור על שימוש בטלפון הנייד לצורך שיחות או גלישה במהלך הפעילות. הקפידו להשאיר טלפונים ניידים על שקט ובתיקכם.

8. מפגשים עם האדם ומשפחתו

במפגש הראשון

- הציגו את עצמכם לפני שתתחילו בשאלת שאלות. ספרו על עצמכם, על מהות הלימודים בהפרעות בתקשורת ועל אופי הפרויקט. היכרות ראשונית היא תנאי הכרחי לפיתוח מערכת יחסים משמעותית וכנה.
- הודו לבני המשפחה על נכונותם להיפגש עמכם והדגישו בפניהם כי הם מהווים עבורכם מורים ללמידה משמעותית במגוון רב של תחומים: למידה על אפיוני הלקות, על נקודות החוזק שמאפשרות התמודדות נכונה של המשפחה, על האינטראקציות שנוצרות בתוך המשפחה כתוצאה מהימצאותו של אדם עם לקות, על משמעות הלקות לגבי המשפחה ועל צפיות המשפחה מאופן ההתייחסות וההבנה שהיו רוצים לקבל מאנשי הטיפול השונים.
- חשוב כאן להדגיש שאתם תכבדו כל בקשה או כל סירוב במתן מידע שאין הם רוצים לחלוק אתכם מפאת רגישותו.
- הקדישו זמן לביורור ציפיות של המשפחה מהמפגש עמכם: יתכן ויתברר כי אתם יכולים לעזור, בין בהקשבה שאולי אינם זוכים לה במקומות אחרים, בין במתן עזרה קונקרטית ובין בידיעה כי המשפחה משמשת כמורה ותורמת להכשרה של קלינאי התקשורת של העתיד. לאנשים שונים, מתרבויות שונות יש רמות שונות של פתיחות. ייתכן שלא כל הציפיות יעלו במפגש הראשון ורק בתהליך ההכרות והתפתחות הקשר ביניכם יתבררו תרומות נוספות הדדיות.

לאורך כול המפגשים:

1. נסו להכיר את תכונותיו של האדם עם הלקות ואת מהות הלקות: בקשו ממנו או מאחד מבני המשפחה לספר מה קרה וכיצד ומתי החלה הלקות? כיצד אובחנה? כיצד נמסר להם על כך? על ידי מי? מה המצב מאז ועד עתה? על המערכת הרפואית, החינוכית, השיקומית, על ההתמודדות – כל דבר שברצונם לספר.
 2. נסו ללמוד האם חלו שינויים בתגובה הרגשית ובתפיסת הלקות במהלך הזמן? האם יש הבדל בתפיסות בני המשפחה השונים? מה השינויים במהלך המחלה/לקות לאורך הזמן? מה השפעת הלקות על ההתארגנות של המשפחה. מה השפעת הלקות על התפקוד היומיומי בכל התחומים? אילו פשרות צריכים בני המשפחה לעשות כדי לענות על הצרכים של כל בני המשפחה? מה השפעת הטיפולים? מה הקשר בין האדם והמשפחה לצוות הטיפולי? כיצד היו בני המשפחה רוצים שאנשי הטיפול יתייחסו אליהם? מה עוזר להם במיוחד בהתמודדות? מה הקשה ביותר?
 3. השתדלו לתאם מראש את המפגשים, עבור משפחות מסוימות קביעה עתידית יוצרת בטחון וודאות, ואילו לאחרות זה עלול להרגיש מלחיץ ומחייב. לכן השתדלו לקבוע לפחות פגישה אחת קדימה.
- במידה ויש למשפחה אי ידיעה לגבי השבועות הבאים, קבעו זמן בו תוכלו להתקשר ולתאם. גם לאחר הקביעה, גלו גמישות לאילוצי המשפחה אם יצוצו וידרשו שינוי.

במפגש האחרון

- הקפידו להיפרד מהמטופל ומשפחתו באופן ראוי ומכובד. המפגש האחרון, מעצם היותו אירוע מסכם, מחייב הכנה מוקדמת שתגבש את הבנתכם של התהליך כולו. לכן, ראוי להכין את האדם והמשפחה וכן את עצמכם מבחינה רגשית לקראת מפגש זה.
- קחו בחשבון שהסיכום הוא הדדי: **אתם** מסכמים חוויה שהיא גם "מטלה לימודית", **האדם והמשפחה** מסכמים אף הם התנסות שלבטח מהווה עבורם אירוע משמעותי. לכן, בפגישה המסכמת צריך לפנות "מרחב" גם לשאלות ולהשלמות מידע חשובים עבורכם כסטודנטים אבל גם מתן אפשרות לאדם ולבני המשפחה להביע את עצמם.
- נסו לחשוב: מה למדתם על האדם והמשפחה? מה למדתם על עצמכם? נסו לגבש לעצמכם מה מהדברים שלמדתם או הרגשתם תרצו לחלוק עם האדם ובני המשפחה, זאת תוך יצירת אווירה חיובית שמבליטה מאוד את תחושת התודה שלכם לעצם הסכמתם לתהליך.
- לעיתים בסוף המפגשים עולים קשיים רגשיים הקשורים בקושי בנייתוק הקשר, רצון לשמר את הקשר, ומעורבות יתר. נסו להתכוון לכך והיו מודעים לגבולות התהליך – לתחילתו ולסיומו.
- זה המקום להודות לאדם ולבני המשפחה שלקחו חלק בפרויקט, על נכונותם לשתף אתכם בסיפורם, ועל הסכמתם לשמש לכם כמורים.

הקפידו על מקצועיות: הגעה בזמן, הופעה הולמת, העדר שימוש בטלפונים ניידים במהלך הפגישה.

נספח- הנחיות לרישום "יומן פגישה"

לפני המפגש :

- ❖ רשמו מהן מטרות המפגש
 - ❖ רשמו מהן הפעילויות שהכנתם למפגש
 - ❖ במידה ותרצו לשאול שאלות הכינו דף שאלות
 - ❖ בנוסף, כתבו עם אלו מטרות/פעילויות אתם מרגישים בטוחים ומאלו מטרות/פעילויות אתם חוששים.
- מיד לאחר סיום המפגש :

- ❖ רשמו את תוכן המפגש והתרשמויות עיקריות
- ❖ ציינו היכן נערכה הפגישה (תיאור קצר של הסביבה הפיזית)
- ❖ פרטו מי היו המשתתפים במפגש ומי היו הדוברים בכל שלב
- ❖ תארו את האינטראקציות במהלך הפגישה : מה נעשה, מה נאמר, כיצד התנהלה התקשורת בין כל המשתתפים
- ❖ בנוסף, התייחסו לפחות לשלוש מהנקודות הבאות :
- ❖ התרשמותכם מהקשרים בין בני המשפחה
- ❖ התרשמותכם מתגובת המשפחה למפגש
- ❖ ציפיותיכם מהמפגש הבא וציפיות המשפחה מכם
- ❖ תחושת הנוחות שלכם במהלך המפגש (פרטו ונסו לשער מה היו הגורמים המשפיעים)
- ❖ שינוי שחל במפגש היום בהשוואה למפגש קודם בהיבטים הקשורים למחלה עצמה, לתפיסות המשפחה ולקשר המתפתח ביניכם.
- ❖ במידה ואתם מזהים שינויים בהיבטים שצוינו, נסו להעלות השערות המסבירות זאת.
- ❖ קיומו של הבדל משמעותי בין פגישה זו לפגישה הראשונה. הסבירו את מהותו.
- ❖ שינוי תפיסת המטופל/המשפחה לגבי מצבו או לגבי הלקות בעקבות המפגש.
- ❖ דברים חדשים שלמדתם על המשפחה, על המטופל או על הלקות בעקבות מפגש זה.
- ❖ השפעה של נוכחותי על המפגש.
- ❖ זיהוי הדמות המשמעותית ביותר עבור האדם בסביבה בה הוא נמצא. האם זו תחושתכם או האם נאמר זאת במפורש?
- ❖ שינוי האופן בו אתם תופסים את המטופל, המשפחה או הלקות בעקבות מפגש זה. כן, נסו להסביר מה השתנה וקְמָה ניתן לייחס שינויים אלו.