



**COALICIÓN POR EL TRABAJO CON EL PSICOTRAUMA Y LA PAZ
COALITION FOR WORK WITH PSYCHOTRAUMA AND PEACE
KOALICIJA ZA RAD SA PSIHOTRAUMOM I MIR**

CAPACITACIÓN SOBRE EMPODERAMIENTO PRAGMÁTICO (CEP)

CURSO 1: INTRODUCCIÓN AL TRABAJO CON PERSONAS Y AL CUIDADO PERSONAL

VERSIÓN 18 DE AGOSTO DEL 2018

Translation by Natalia Steckel, <https://tradulibro.net/>

© 2018 Coalition for Work with Psychotrauma and Peace, Nieuwe Pekela, Países Bajos y Vukovar, Croacia

<p><i>Misión a Croacia</i></p> <p>M. Držića 12 32000 Vukovar Croacia Tel. and Fax: +385-32-441975 Sitio web: www.cwwpp.org E-Mail: cwwppsummer@gmail.com</p>	<p><i>Oficina en Países Bajos</i></p> <p>c/o Kupers Ds. S. Tjadenstraat C81 9663 RD Nieuwe Pekela Países Bajos Tel.: +31-597-645790 Fax: +31-597-647029 e-mail: pabbv@telfort.nl</p>
---	---

Tabla de contenidos

Prólogo	4
Primera parte: Introducción	5
1.1. Introducción	5
1.2. La CWWPP	7
1.3. Capacitación sobre Empoderamiento Pragmático (CEP)	10
1.4. Figura del instructor	14
1.5. Comentarios finales y ejercicios	17
Segunda parte: la relación cuidador-paciente	20
2.1. Introducción a la sección y a la relación cuidador-paciente	20
2.2. Algunos principios básicos	23
2.3. Algunos puntos sobre idioma y sobre conocer al cliente	26
2.4. Crear el ambiente correcto	33
2.5. Persistencia, paciencia, insistencia y disciplina	37
2.6. Identificación y mantenimiento de la propia identidad	40
2.7. Tolerancia e individualización	43
2.8. Responsabilidad, control y dar permiso	46
2.9. Conceder tiempo y espacio; escuchar versus sermonear	49
2.10. Ganar y mantener la confianza	51
2.11. Ética	55
2.12. Preparación, flexibilidad y adaptación	61
2.13. Religión, creencia y esperanza	63
2.14. Repaso sobre tiempo y cercanía	65
2.15. Comentarios y actividades finales para esta sección	67

Tercera parte: cuidado personal	68
3.1. Introducción	68
3.2. Límites	69
3.3. Desgaste profesional	72
3.4. Introspección y autocrítica	76
3.5. El equilibrio entre la vida profesional y la vida personal	77
3.6. Supervisión e intervisión	78
3.7. Factores que promueven y opacan el cuidado personal	80
3.8. Comentarios y actividades finales para esta sección	82
Comentarios y actividades finales para este curso	83

Prólogo

El presente manual tiene como objetivo acompañar el primero de la serie de cursos Capacitación sobre Empoderamiento Pragmático (CEP) de la Coalición por el Trabajo con el Psicotrauma y la Paz (CWWPP, por sus siglas en inglés). Tal como se explicará en la sección introductoria, estos cursos han sido desarrollados por empleados de la CWWPP desde 1998. Están destinados a personas sin previa educación en estas áreas, que trabajan con personas traumatizadas: solicitantes de asilo y refugiados, víctimas de tortura o abuso, miembros de grupos minoritarios, etc.

Si bien estos cursos tienen derecho de autor, son de código abierto. En consecuencia, tiene libertad para adaptarlos a sus necesidades. Sin embargo, antes de modificar lo básico, le pedimos que nos contacte. También le pedimos que nos contacte para contarnos en qué circunstancias y de qué modo está utilizando el curso. Otro propósito de contactarnos es para armar una comunidad de práctica, es decir, un grupo de personas que trabajen con estas situaciones en el campo práctico. En ese contexto, nos encantaría conocer su experiencia local y aprender qué similitudes y diferencias hay con la nuestra. Incluiremos esa experiencia en versiones futuras del curso. Por favor, contáctenos a cwwppsummer@gmail.com.

Mediante estos cursos, esperamos lograr una mayor comprensión de las situaciones que usted y sus clientes están enfrentando. Le deseamos el mayor de los éxitos.

Primera parte: Introducción

1.1. Introducción a la serie CEP y a este curso

El objetivo de esta serie de cursos es brindar a las personas conocimientos básicos, habilidades y actitudes para que puedan ayudar a personas con traumas psicológicos dentro de sus comunidades. La serie también está dirigida a aquellos que asisten a dichas personas: voluntarios a corto y largo plazo; personal de varios organismos no gubernamentales, gubernamentales e intergubernamentales; etc.

No suponemos que usted es psicólogo ni docente ni trabajador social ni que haya trabajado con personas anteriormente. Nuestra meta es brindarle material suficiente como para que pueda ayudar a otros a vivir con sus reacciones traumáticas psicológicas.

Estos cursos están particularmente dirigidos a personas que viven en zonas donde hay o hubo conflictos violentos, así como también a aquellas que sufren algún tipo de vulnerabilidad. En este sentido, pensamos en solicitantes de asilo y refugiados y en gente en constante movimiento; personas con discapacidades emocionales, físicas o intelectuales; miembros de grupos minoritarios; presos; pobres; y personas con otro tipo de discapacidad o dificultad.

Queremos dejar en claro desde el principio que el trauma psicológico no es una enfermedad. Todos tenemos reacciones frente a sucesos que nos afectan o que afectan a personas cercanas a nosotros. Esas reacciones pueden ser psicológicas, como la depresión y la ira; pueden ser físicas; o pueden ser una combinación de ambas. Cada persona reacciona a su manera. Estudiaremos esas reacciones en detalle durante un curso posterior dentro de la serie.

La serie está dividida en cursos. El primero es una introducción a trabajar con personas y a lidiar con los sentimientos propios, que surgirán naturalmente cuando se trabaja con gente que tiene reacciones traumáticas. Es muy importante que reconozca los sucesos traumáticos que hayan ocurrido en su propia vida y cómo estos se identifican con los traumas en las personas con las que trabaja. También es importante que mantenga un equilibrio en su vida. Trabajar con otras personas, por supuesto, implica ganar su confianza y escucharlas con gran cuidado. Ahondaremos en esto más adelante en este curso y en otros de la serie.

El segundo curso trata sobre cómo se comunica usted con otras personas, tanto de manera individual como en grupo. Le ofreceremos algunos antecedentes y algunas técnicas. Debido a que esta serie está destinada a personas de distintas culturas y a que las personas son muy diferentes, este trabajo está pensado como la base sobre la que usted puede construir de acuerdo con su propia cultura y a su modo.

El tercer curso ofrece una introducción a la psicología y a la terapia. Trataremos las distintas direcciones de la psicología, los distintos conceptos de psicología y las técnicas que usted puede utilizar. También trataremos sobre cómo se trabaja con grupos específicos de clientes.

El siguiente curso se ocupa de la transformación de conflictos sin violencia. Trataremos sobre mediación y otros tipos de resolución de conflictos, incluida la justicia restaurativa.

En el curso posterior a este, veremos la sociedad civil en general. La sociedad civil (organismos no gubernamentales y no comerciales) juega un papel muy importante en la sociedad. Siempre ha sido importante y ahora lo es cada vez más. Los organismos de la sociedad civil difieren en diferentes regiones. Sin embargo, existen algunos principios que son muy similares en todas partes.

Por último, nos dedicaremos a algunos conceptos básicos de los derechos humanos. No somos abogados, pero creemos que hay ciertas cosas que todos deben conocer.

Quedan varias cosas por decir antes de comenzar con el material del primer curso. En primer lugar, lo instamos a no solo leer este curso, sino a mirar todo lo que pueda encontrar en internet y en otros lugares. Cuantas más opiniones diversas encuentre, mejor.

Otro punto es que nuestro objetivo es brindarle lo básico. Por favor, si no sabe algo, pregunte a alguien o, aun mejor, pregunte a varias personas e investigue. El principio más importante de trabajar con personas es no hacer ningún mal.

Además, desde un punto de vista legal, dependiendo de dónde se encuentre usted, puede tener permitido hacer ciertas cosas o no. Nos ocuparemos de eso un poco más adelante, en varios de los cursos.

Asimismo, desde un punto de vista legal, no nos responsabilizamos por lo que usted haga ni por lo que pueda o no pueda ser legal o correcto en lo que decimos.

Esperamos que pueda obtener algo de estos cursos que lo ayude a asistir a las personas que están a su alrededor. Valoramos mucho que se comunique con nosotros. Cuéntenos qué piensa, qué estamos haciendo bien, qué estamos haciendo mal y qué podríamos agregar a los cursos. Nos encantará tener noticias tuyas. Puede contactarnos a cwwppsummer@gmail.com.

1.2. Introducción a la CWWPP y a los comienzos de la CEP

Queremos contarle un poco sobre la historia de la CWWPP, quiénes somos, qué hacemos y la postura que adoptamos.

DR. CHARLES DAVID TAUBER, CEO DE LA CWWPP

El líder del curso, Charles David Tauber, es médico. Obtuvo su título en la Universidad de Groningen, Países Bajos, a fines de los ochenta. Luego, hizo varios cursos de posgrado en trauma psicológico, práctica general, medicina forense y otras ramas médicas. Es uno de los fundadores de la CWWPP.

Creció en una familia de refugiados, en un barrio de refugiados, en Nueva York. En consecuencia, aprendió mucho sobre refugiados y traumas tanto en casa como en el ámbito profesional. Por cierto, una de sus abuelas fue una inmigrante ilegal en Estados Unidos.

Ha estado trabajando en movimientos por el cambio social desde 1966, primero en movimientos por el medioambiente y por la paz, y luego con refugiados y solicitantes de asilo. También recibió capacitación y ganó experiencia en transformación de conflictos sin violencia.

LOS COMIENZOS DE LA CAPACITACIÓN SOBRE EMPODERAMIENTO PRAGMÁTICO (CEP) Y LA CWWPP

Cuando terminó sus estudios de Medicina en 1988, Tauber se convirtió en miembro de Amnesty International-International Physicians Medical Examination Group y de otros grupos holandeses locales y nacionales para brindar asistencia a buscadores de asilo con su solicitud. El grupo también atendía a solicitantes de asilo donde otros médicos no lo hacían. Tal como veremos más adelante en la serie, trabajar con solicitantes de asilo no es sencillo y requiere de habilidades especiales y de una gran cantidad de tiempo y de energía. En la época en que el grupo trabajaba, había mucha gente buena que ofrecía su tiempo y esfuerzo con los solicitantes de asilo. También había personal de los centros de solicitantes de asilo. Estos grupos tenían poca o casi ninguna educación sobre trabajar con esas personas, es decir, con las diferencias culturales y con los niveles altos de trauma; tampoco recibían asistencia con los traumas que ellos mismos sufrían por oír historias traumáticas (conocido como estrés traumático secundario). A partir de eso, surgió el método de educación y supervisión conocido como Capacitación sobre Empoderamiento Pragmático o CEP. Hablaremos sobre la CEP en detalle en la siguiente página del curso.

A principios de los noventa, se desató la guerra en la antigua República Federal Socialista de Yugoslavia. Algunas personas de distintos grupos formaron un grupo de trabajo en la región. La CWWPP se formó a partir de eso.

Tauber visitó Croacia, Bosnia-Herzegovina y Serbia en junio de 1995, y la CWWPP ha estado en el lugar desde entonces. Nuestra oficina principal está en Vukovar, en Croacia oriental, que fue duramente castigada en 1991.

La región en la que vivimos y trabajamos está sobre el río Danubio. Las culturas del lugar tienen ocho mil años, y uno de los primeros calendarios de Europa fue encontrado en las cercanías. Es un lugar hermoso y fascinante, pero también uno triste en muchos aspectos.

REGISTRO

Formalmente, somos una organización sin fines de lucro, registrada en los Países Bajos (una fundación). También tenemos una organización local registrada en Croacia, y estamos registrados como organización extranjera en Bosnia-Herzegovina. En Estados Unidos tenemos un agente fiscal: Baudouin Foundation of the USA.

LOS OBJETIVOS Y LAS FUNCIONES DE LA CWWPP

El objetivo principal de la CWWPP es aumentar la capacidad de trabajar con el trauma psicológico y con las consecuencias físicas de este. Sabemos que no hay suficientes psicólogos, psiquiatras, y trabajadores sociales y otros profesionales para ocuparse de todas las personas que tienen reacciones gravemente traumáticas a sucesos tales como guerras, desastres naturales, discriminación, migración y otros desastres naturales y provocados por el hombre. También sabemos que, con mucha frecuencia, los expertos no llegan a las personas en el terreno tan bien como pueden hacerlo sus amigos y vecinos. No es que los expertos no tengan el conocimiento, sino que están en un nivel más alto. Por lo tanto, lo que hace la CWWPP es capacitar personas en el terreno (en pueblos y en comunidades) para asistirse el uno al otro. Entonces, se convierten en “terapeutas descalzos”, también llamados “ayudantes entre pares” o “terapeutas ayudantes”. Para hacerlo, utilizamos el método conocido como Capacitación sobre Empoderamiento Pragmático o CEP. Explicaremos la CEP en detalle en la siguiente página del curso.

También ofrecemos una cantidad muy limitada de asesoramiento directo a cualquiera que llegue a nuestra puerta.

Otra parte importante de nuestro trabajo es brindar supervisión psicológica a personas que asisten a otras. Cuando trabajamos con personas, de manera inconsciente, absorbemos parte de sus traumas. También tendemos a trabajar demasiado duro cuando algo nos importa. Esto causa una reacción llamada “desgaste”, que explicaremos en detalle más adelante, en este primer curso. La supervisión psicológica significa que alguien que trabaja con otras personas habla con alguien más y libera los traumas absorbidos e intenta recuperar el equilibrio en su vida. Toda persona que trabaje con alguien traumatizado necesita supervisión, ya sean psicólogos, médicos, docentes o voluntarios. Retomaremos la supervisión con mucha frecuencia en esta serie.

NUESTRAS ORIENTACIONES Y POSTURAS

Antes de avanzar, queremos plantear nuestras orientaciones y prejuicios, y nuestras posturas. Todos los tenemos, ya sea que estemos conscientes de eso o no. Le pedimos que tome conciencia de los suyos.

En primer lugar, creemos que todas las personas deberían tener control sobre sus propias vidas y deberían tomar ese control. Nuestra misión es darle a la gente el conocimiento, las habilidades y las actitudes para hacerlo. Eso se llama “empoderamiento”.

Segundo, no creemos que tengamos todas las respuestas. En consecuencia, creemos que cualquier proceso de aprendizaje, y cualquier proceso de interacción entre personas, es una calle de doble sentido. Por lo tanto, nunca dejamos de aprender.

De un modo similar, creemos en el trabajo desde abajo hacia arriba, en lugar de hacerlo desde arriba hacia abajo. Al igual que el psicólogo Carl Rogers, creemos que las personas tienen las respuestas a sus propios problemas, en lugar de que alguien les dicte esas respuestas desde arriba.

Con respecto al trauma psicológico, creemos que las personas tienen reacciones normales a sucesos traumáticos y que esas reacciones no son patológicas. Las reacciones pueden ser psicológicas y físicas y, a menudo, una combinación de las dos. Si bien existen algunas combinaciones comunes de reacciones, la combinación específica es única para cada persona. Hablaremos sobre esos modos comunes de reaccionar más adelante en la serie. El punto importante, al que regresaremos varias veces, es que, si usted tiene una reacción a los sucesos traumáticos, no está enfermo.

Otro punto es que el trabajo de lidiar con reacciones traumáticas es algo a largo plazo. Es muy raro que las cosas sucedan de la noche a la mañana, sin importar cuánto podamos desearlo. Se necesita paciencia para manejarlas. Eso es difícil.

De un modo similar, no creemos mucho en el tratamiento medicamentoso. Sabemos que los medicamentos pueden, a veces, ayudar a aliviar síntomas, pero no llegan al núcleo del problema. Eso requiere de una variedad de modalidades de trabajo, que trataremos más adelante en la serie. Como ya se mencionó, el tipo de trabajo que es efectivo varía para cada persona y puede cambiar a lo largo del tiempo.

Por último, creemos en los grupos de autoayuda, también conocidos como grupos de interés mutuo, o grupos Balint. Estos son grupos de personas con intereses similares, quienes se reúnen para debatir los problemas que los aquejan. Pueden ser personas con experiencias específicas, personas que vivan en un mismo pueblo, personas con una enfermedad específica, exsoldados, adolescentes, y una amplia variedad de personas en otras circunstancias. Con frecuencia, los miembros de esos grupos saben más que los expertos. Además, saber que uno no está solo y que puede compartir con alguien más es de gran ayuda.

Piense en los puntos que hemos planteado. Si lo desea, exprese su visión sobre lo que hemos expuesto y sobre sus propias orientaciones. Recuerde que todos pueden ver lo que usted ha escrito. También puede escribirnos directamente a cwwppsummer@gmail.com.

1.3. CAPACITACIÓN SOBRE EMPODERAMIENTO PRAGMÁTICO (CEP)

HISTORIA DE LA CEP

Originalmente, la CEP fue desarrollada en los Países Bajos, en respuesta a las necesidades de los voluntarios que trabajaban con solicitantes de asilo. Ellos eran buenas personas con corazón grande, pero tenían poco conocimiento (si es que tenían alguno) en esta área o en supervisión psicológica. Se les pedía que lidiaran con culturas que no eran las suyas y con personas que tenían niveles muy altos de trauma psicológico por lo que les había ocurrido en sus lugares de origen y durante el viaje, así como también durante el proceso administrativo de solicitud de asilo. Más adelante, médicos, enfermeros, trabajadores sociales y otros profesionales también nos pidieron ayuda.

OBJETIVOS DE LA CEP

En la edición de septiembre del 2007 de la revista médica, *The Lancet*, se informó que más del 90 % de las personas que necesitaban asistencia psicológica no la estaban recibiendo. Lamentablemente, en los años subsiguientes, la situación no ha mejorado.

Por lo tanto, el objetivo principal de la CEP es aumentar la capacidad para lidiar con el trauma psicológico.

ALGUNAS VENTAJAS DE LA CEP

Otro punto es que los llamados “expertos” tienden a ser de élite y no tienen una relación cercana con la gente a la que intentan asistir. Las personas aceptan las cosas mucho mejor cuando vienen de personas de su propia comunidad en lugar de venir de expertos. Se sienten mejor comprendidas y consideran que la persona que trabaja con ellas está en la misma frecuencia.

Además, recibir terapia psicológica está muy estigmatizado en muchas culturas. Otros creen que la persona está loca, fuera de sus cabales. Hablar con un amigo o con alguien de la comunidad es mucho menos estigmatizante que ir al psicólogo o a un psiquiatra. Entonces, uno no está enfermo ni loco, sino que está recibiendo ayuda.

TERMINOLOGÍA DE LAS PERSONAS CAPACITADAS EN CEP

Llamamos a quienes fueron capacitados en CEP “terapeutas descalzos” o “ayudantes entre pares” y, a veces, “terapeutas ayudantes”. Es posible que quiera darles un nombre más apropiado según su propia cultura. Debe tener cuidado de no violar las leyes ni los convenios del lugar donde vive. Por ejemplo, en muchos lugares, el término “terapeuta” está reservado para personas que han pasado por un tipo específico de capacitación o que han sido evaluadas por un organismo gubernamental o profesional. Lo mismo puede aplicarse al término “consejero”. Por favor, tenga cuidado con eso.

METODOLOGÍA DE LA CEP

La metodología de la CEP es tan importante o más importante que su contenido.

En primer lugar, es importante mantener el tamaño del grupo educativo o de autoayuda para que todos puedan participar a pleno. Nuestra recomendación es entre tres y doce personas. Si el grupo se agranda, lo dividimos en dos o más.

A continuación, es importante limitar la cantidad de tiempo que dura cada sesión. Nuestra experiencia dice que la gente puede concentrarse durante un máximo de entre una hora y media y dos horas con, por lo general, una pausa en la mitad. Eso puede diferir dependiendo del grupo.

Un aspecto importante de la CEP es que cada grupo es específico. Por lo tanto, hasta dos grupos de la misma ciudad, formados por personas de la misma edad y con la misma educación, serán diferentes.

El programa de la CEP es lo que recibirá en esta serie de cursos. Sin embargo, puede ser que existan cosas específicas que usted quiera agregar al programa. Tal vez quiera quitar algunas otras, dependiendo de las necesidades y deseos de los miembros del grupo, aunque no lo recomendamos.

El orden de lo que se trate no es importante, siempre y cuando se cubra todo a la larga. Uno de los roles del instructor del grupo es llevar un control de esto. Trataremos sobre el instructor en la próxima sección de este curso y en el curso sobre comunicación.

En general, al comienzo de la sesión, cada persona cuenta lo que le sucedió en la vida desde la sesión anterior. Luego, el grupo elige un tema para debatir.

El tema es importante. Puede ser algo que haya sucedido en la comunidad, en la vida de uno o más miembros del grupo, o puede ser algo que la gente quiera saber. El punto es que haya un debate y que la gente gane más confianza una con la otra para poder debatir sobre prácticamente cualquier cosa que deseen. El psicólogo Carl Rogers afirmó que somos los mejores expertos en nosotros mismos. En consecuencia, también sabemos el mejor orden en el cual tratar temas que nos preocupan.

En este sentido, la CEP puede ser muy parecida a la terapia. Hablamos sobre nosotros mismos y sobre nuestros problemas en un lugar seguro, que es de lo que la terapia se trata. Por supuesto, en un grupo CEP, esa clase de debate está mucho menos estigmatizado.

Además, la práctica se convierte en una parte importante de los grupos CEP. Por tanto, durante el curso sobre comunicación, practicaremos cómo mantener una conversación entre dos personas y cómo tener una buena conversación grupal. También es posible practicar cómo lidiar con situaciones específicas.

SUPERVISIÓN PSICOLÓGICA

A menudo se da la supervisión psicológica en los grupos CEP. La supervisión psicológica consta de varias partes. En primer lugar, implica ver qué se está haciendo con un cliente o con otras personas. El papel del supervisor o del grupo de supervisión (al que también podría llamarse grupo de intervisión o grupo Balint) no es criticar a alguien, sino dar nuevas percepciones y ángulos, que el otro tal vez no haya considerado. Dos o más cabezas suelen pensar más que una.

El otro punto de la supervisión es para que una persona pueda expresar cómo el trabajo está afectando su vida privada y viceversa. El trabajo con clientes muy traumatizados es difícil y tiene efectos emocionales sobre todos. La gente cree que debe ser fuerte y no quiere prestar atención a estas dificultades, que son naturales. Es muy importante tener un equilibrio en la vida. Ayuda hablar con otras personas sobre lo que está sucediendo.

Como ya hemos dicho, creemos que la supervisión es esencial para todo aquel que trabaje con otras personas en cualquier ámbito. Esto no solo aplica a psicólogos y psiquiatras, sino a todos, incluidos trabajadores sociales, docentes, policías, bomberos y voluntarios, sin importar si su participación es a corto o largo plazo. Hasta nos animamos a decir que aquellas personas que no tienen supervisión no están actuando con responsabilidad profesional. La supervisión ayuda a prevenir y curar el desgaste profesional. Hablaremos sobre el desgaste profesional en detalle, más adelante en el curso.

Debido a todo el material personal involucrado en los grupos CEP, es muy importante establecer normas de privacidad, es decir, que el material personal tratado dentro del grupo no puede ser tratado fuera de este. Otras normas dependerán del grupo y, en la próxima sección, hablaremos acerca de algunas de las normas para los grupos CEP que nosotros utilizamos. Trataremos más sobre cómo trabajan los grupos durante el curso de comunicación.

EL CONTENIDO DE LA CEP

Primero, la CEP involucra personas que aprenden a trabajar con otras personas. Existen algunos principios generales sobre esto que trataremos más adelante en el curso. No menos importante es cómo ganarse la confianza. También es indispensable la ética al tratar con otras personas, y hablaremos sobre eso en detalle.

Como ya hemos mencionado, también es muy importante que aprenda a ocuparse de usted mismo.

También es muy importante aprender a comunicarse con otras personas de manera individual y en grupos. Eso será diferente en las distintas culturas; por eso, lo que hablaremos es la base que usted puede adaptar a su situación específica.

La psicología, el trauma y cómo manejarlo son un campo muy amplio. Creemos que las personas necesitan saber todo cuanto sea posible. En consecuencia, nos ocuparemos de varios enfoques de la Psicología, de varios conceptos en Psicología, de qué es el trauma desde distintos puntos de vista, de situaciones específicas que pueden provocar un trauma, y de cómo lidiar con personas en esas situaciones para ayudarlas a vivir con aquello por lo que han pasado.

A continuación, hablaremos sobre cómo transformar el conflicto provocado por situaciones violentas y negativas en algo positivo para que las personas puedan convivir sin recurrir a la violencia. El trabajo psicológico es muy importante para este aspecto.

Luego nos concentraremos en la sociedad civil, es decir, en el trabajo no gubernamental y no comercial. Existe una larga tradición de este tipo de trabajo en muchos lugares. En otros lugares, es relativamente nueva. Ciertamente, está cambiando muy rápido.

Además, creemos que es importante hablar sobre cómo las personas pueden integrarse a la sociedad y cómo la sociedad puede cambiar para incluir a esas personas. Lo consideramos una ruta de doble sentido.

Finalmente, hablaremos sobre derechos humanos. Existen algunas cosas básicas de las que consideramos que todos deben saber.

ALGUNOS COMENTARIOS FINALES

Por lo expuesto, la CEP incluye mucho material. Nuestro consejo es que lo tome con calma y que se ocupe de los problemas que más lo afectan.

Una última cosa: si va a realizar este curso con seriedad, creemos que sería una buena idea que formara un grupo pequeño para debatir las cosas entre ustedes. Hablaremos sobre esto en la siguiente sección.

Como siempre, cuéntenos qué piensa sobre todo esto. Nos encantaría conocer su opinión. Por favor, escriba a cwwppsummer@gmail.com. También visite nuestro sitio web www.cwwpp.com

1.4. INTRODUCCIÓN A LA FIGURA DEL INSTRUCTOR

INTRODUCCIÓN

En la última página, habíamos hablado sobre formar un grupo CEP. Ahora, hablaremos sobre cómo guiar ese grupo. Habrá mucha más información sobre esto en el curso de comunicación, más adelante en la serie.

ROLES DEL INSTRUCTOR

Idealmente, en un grupo CEP, todos participan por igual y asumen completa responsabilidad por el grupo, por lo que el instructor no sería necesario. Eso no sucede en muchos grupos, por lo que suele ser una buena idea asignar ese tipo de responsabilidad a una o dos personas. También podrían turnarse en el rol de instructor.

Ser instructor requiere experiencia. Hasta las personas más experimentadas no siempre lo hacen bien. Además, a veces, es difícil ver qué funciona y qué no. Nuestro consejo es que continúe y que, al final de cada sesión grupal, repase lo que hizo y consulte con los demás miembros qué les pareció. Puede hacerlo de manera privada o, aun mejor, preguntar durante la sesión. Eso también puede crear solidaridad en el grupo y aumentar la confianza.

Una de las partes más importantes de un grupo CEP es la participación. Por lo tanto, todos deben hablar y expresar su punto de vista, y practicar. Es responsabilidad del instructor lograr que la gente que no habla se exprese y controlar a aquellos que dominan la conversación. Eso puede ser difícil, en especial cuando las personas tienen personalidades fuertes. Es particularmente importante cuando se habla de cosas sensibles y personales, como suele suceder en los grupos CEP.

Además, recuerde que los grupos CEP son grupos para compartir y que no debe haber lecciones, al menos no en su mayor parte. Esto no quiere decir que no sea bueno que el instructor o alguien más hable durante un rato sobre un tema específico o para demostrar una técnica específica. Sin embargo, uno de los énfasis de la CEP está en la experiencia de los participantes y en cómo varias experiencias contribuyen al conocimiento, habilidades y actitudes generales del grupo.

Otro papel importante del instructor es controlar el tiempo. Descubrimos que para la mayoría de las personas es difícil mantener la concentración por más de cincuenta minutos sin un descanso y que una sesión de entre una hora y media y dos horas es más que suficiente. Existen excepciones, por supuesto, en especial en temas sensibles y personales, por lo que las sesiones pueden ser más largas o más cortas, dependiendo de las necesidades y deseos de los miembros del grupo. No obstante, pensamos que una interrupción, incluso hasta la siguiente sesión, da espacio y distancia, y puede ayudar. Eso le permite a la gente absorber las cosas según su forma de pensar y sus emociones. Es

responsabilidad del instructor mantener el control sobre el tiempo y decidir cuándo es momento de descansar o de terminar.

UBICACIÓN

Otro punto es el lugar donde se reúne el grupo. Hemos organizado reuniones en casi todos los lugares que se pueda imaginar: aulas y oficinas, salas de estar y cocinas, cafeterías, parques y otros lugares. El ambiente debe ser razonablemente agradable y privado para que las personas puedan expresarse sin temor a que alguien fuera del grupo las escuche. También es importante que el nivel de ruido de fondo no sea muy alto.

OTROS MATERIALES

Es útil tener papel para poder dibujar o demostrar cosas. También se puede hacer por medios electrónicos. Según nuestra experiencia, los móviles pueden ser demasiado pequeños, pero las tablets funcionan bastante bien. Hacerlo de manera electrónica tiene la ventaja de poder distribuir el material a todos más tarde.

REGLAS Y PROCEDIMIENTOS DENTRO DEL GRUPO

Nos gusta establecer los procedimientos de trabajo (o reglas, si lo prefiere) durante la primera o segunda sesión grupal para que todos estén en la misma sintonía. A continuación, expondremos algunas de las que utilizamos nosotros. Sin embargo, cada situación es diferente. Estos procedimientos no deben ser impuestos, sino que deben acordarse entre los miembros del grupo. Es posible que las reglas deban modificarse a medida que cambien las circunstancias.

El primer punto es que todos deben estar presentes, en varios sentidos de la palabra: las personas deben llegar a tiempo y deben concurrir a todas las sesiones grupales. Es muy frustrante para los miembros que son leales cuando otros llegan tarde o ni se presentan. También implica que haya que repetir cosas o que algunos se pierdan puntos importantes. Si bien algunos materiales pueden entregarse a los miembros ausentes, el espíritu y confianza del grupo se ven afectados cuando algunos miembros no están, en especial cuando se tratan problemas personales.

Algo similar se aplica a que la gente esté concentrada en lo que está sucediendo en el grupo. En algunas circunstancias y con determinadas personas, eso puede ser difícil. Esas dificultades deben ser debatidas públicamente en el grupo. Con el mismo espíritu, tenemos una regla para que los móviles estén en modo silencio y para que nadie envíe mensajes de texto durante la sesión grupal, excepto en casos de extrema urgencia.

Por lo general, comenzamos cada sesión preguntándoles a los miembros qué les ha sucedido desde la última reunión. Las personas pueden hablar en cualquier orden, siempre y cuando hablen todos. Por supuesto que pueden decir que no quieren hablar. Es algo que desaconsejamos.

Luego, los miembros eligen el tema de la sesión. Puede ser teórico o personal. Con frecuencia, van de la mano. Un ejemplo que se dio en nuestros grupos es la violencia doméstica. Hemos hablado sobre el tema desde puntos de vista muy personales de varios miembros del grupo y desde varios puntos de vista teóricos sobre traumas, y también hablamos sobre qué hacer en la práctica y cómo superarlo. Ese tipo de debate suele llevar varias sesiones. Es responsabilidad del instructor mencionar dónde habían quedado en la última sesión cuando comienza la nueva.

La privacidad dentro del grupo es fundamental. Somos muy estrictos en ese aspecto. Por supuesto que los miembros pueden hablar con otras personas sobre el material teórico. Sin embargo, nada personal puede salir del grupo, ni siquiera en una charla con parejas, amigos cercanos ni nadie. Hemos echado a gente de los grupos por haber violado esta regla. Es crucial para ganar confianza y solidaridad. Es especialmente fundamental en comunidades reducidas. Los chismes pueden dañar gravemente a las personas.

Otra regla que tenemos es no juzgar a las personas, sino hablar sobre sus acciones. Es una diferencia esencial. Todos damos lo mejor. Todos fracasamos algunas veces. La compasión y la empatía son fundamentales. Esto es gran parte de lo que tratan estos cursos.

También es muy importante que la gente diga la verdad en los grupos. A menudo, las personas quieren mostrarse mejor de lo que están. Hacer eso destruye la confianza. Esto también está conectado con el punto anterior, específicamente con que no se debe juzgar a las personas con dureza. No decir la verdad distorsiona la situación y hace que la enseñanza sea mucho más difícil.

Otra regla que tenemos es que cualquiera en el grupo puede decir “No” o “Basta” si el tema se vuelve muy difícil de manejar. Muchas cosas que suceden en los grupos CEP se ponen emotivas y tocan áreas sensibles. En ese caso, por lo general, el tema se posterga para otra sesión. Una de las funciones del instructor es hablar con la persona que dice “Basta” y averiguar qué sucede, si es que la otra persona está dispuesta a hablar al respecto. De lo contrario, en nuestros grupos, el resto de los miembros debe respetar los deseos de esa persona.

Otra cosa de los grupos CEP que hemos descubierto es que está bien que la gente reaccione de manera emotiva. Dado el material con el que estamos tratando, suele suceder muy a menudo. Las emociones pueden ser llanto, ira, miedo, reticencia y varias otras. Alentamos al grupo entero a apoyar a esa persona en su reacción. El instructor puede jugar un papel importante en esto.

Como ya hemos mencionado, pueden existir otros procedimientos o normas que cada grupo quiera adoptar.

Por tanto, ser instructor y participar en un grupo CEP es algo muy serio. Requiere experiencia hacerlo bien. Hasta los instructores más experimentados no siempre lo logran. Recuerde lo que hemos dicho y lo que seguiremos diciendo: siempre estamos aprendiendo.

1.5. ALGUNOS COMENTARIOS FINALES SOBRE CÓMO FUNCIONA EL CURSO

¿A QUIÉN ESTÁ DESTINADA ESTA SERIE DE CURSOS?

Esta serie de cursos está destinada a todos aquellos que trabajan con personas traumatizadas en cualquier contexto.

No se requiere de ninguna educación previa en estas áreas. Lo que se requiere es un amor por el trabajo con personas.

Nuestra experiencia es que los profesionales, así como las personas con menos experiencia, se benefician en gran medida con estos cursos, en especial si existe la posibilidad de trabajar con estos en un contexto de grupo.

Nuestro objetivo en esta serie es crear capacidad desde las bases. En consecuencia, dirigimos este material a personas que trabajan en ese contexto.

Esto no quiere decir que no nos ocuparemos de material teórico en ocasiones, ya que pensamos que un contexto teórico ayuda a asistir a los beneficiarios.

Dirigimos esta serie de cursos específicamente a personas que trabajan con grupos vulnerables, como solicitantes de asilo y refugiados, víctimas civiles de guerras y excombatientes, víctimas de tortura, grupos minoritarios y personas discriminadas, prisioneros y sus familias, personas del colectivo LGBTI, y otros. En algunas partes de los cursos, trataremos enfoques específicos para algunos de estos grupos.

Otro aspecto es la cultura. En esta versión del curso, nos enfocamos en todas las culturas y en ninguna. Eso significa que ofrecemos guías que deberán ser adaptadas a culturas y grupos específicos. Lo alentamos a que usted lo haga para las personas con las que trabaja. Le pedimos que nos envíe su adaptación para que podamos aprender sobre su cultura y sobre su grupo específico. Esto es importante para nosotros.

TERMINOLOGÍA Y LENGUAJE

Existen muchas maneras de decir lo mismo.

En varios lugares, en varias culturas y subculturas, en varios idiomas y en varios contextos legales, las palabras pueden tener distintos significados y pueden ser más o menos aceptables.

Por lo tanto, lo instamos a que sea sumamente cuidadoso en la interpretación y traducción de conceptos dados en este curso al momento de trasladarlos a su propia situación. Como ejemplos, las palabras “terapeuta”, “consejero” e incluso “asesor” pueden tener connotaciones legales o de otra índole. Lo mismo puede aplicarse al término “cliente”.

A lo largo de estos cursos, utilizaremos una serie de términos. No hablaremos de “pacientes”, sino siempre de “clientes”, o utilizaremos otros términos neutrales, como “persona traumatizada” o algo similar.

Si bien, en su mayor parte, utilizaremos el término “cuidador”, podríamos usar también “terapeuta”, “consejero” y “asesor”. Por favor, sea cuidadoso al trasladarlos a su contexto. Algunos términos que nos han resultado útiles en varios contextos son “terapeuta descalzo”, “terapeuta ayudante”, “terapeuta asistente”, “facilitador” y “acompañante”. Le rogamos que encuentre los términos que sean apropiados para su idioma, cultura y situación.

RITMO DE TRABAJO DE ESTE CURSO

Con respecto a este primer curso sobre trabajar con personas y sobre el cuidado personal, calculamos que le tomará unas 25 horas leer los textos y escuchar los audios o mirar los videos, y llevar adelante las actividades recomendadas.

Lo alentamos a tener una rutina y a hacer un poco cada día o cada pocos días. Es fácil perderse si no se arma una cierta rutina. Aun así, tómese el tiempo para revisar el material. Hágalo a su propio ritmo.

Le recomendamos que lea los textos y que escuche el audio o video inicial. Por lo general, estos serán muy similares a los textos aunque, en ocasiones, podría haber diferencias.

Naturalmente, le pedimos que piense de manera crítica en lo que está aprendiendo. Si tiene preguntas o no está de acuerdo con lo que proponemos, es genial. Por favor, compártalo con nosotros. Estamos interesados en su punto de vista. Intentaremos responder sus preguntas y comentarios a usted directamente y en la sección de comentarios del sitio web dedicado al curso.

Señalamos un punto importante sobre ética y confidencialidad: jamás utilice nombres reales ni describa situaciones en donde se pueda identificar a los protagonistas, en especial si es en línea. Esto puede dañar gravemente a las personas.

Además, lo alentamos a formar un pequeño grupo de personas con quienes trabajar estos cursos. Puede ser de forma presencial o en línea.

En estos cursos, puede haber una buena parte de material que haga surgir sus emociones. Siga esas emociones. No las reprima. Tómese el tiempo para lidiar con estas. En esta sección del curso sobre

cuidado personal, describiremos en mayor detalle cómo lidiar con estas emociones. Tómelo con calma.

CERTIFICACIÓN

Al momento de redactar este curso, no existe certificación para estos cursos fuera de CWWPP. Si nos contacta, intentaremos buscar algún método de certificación por haber completado cada curso apropiado para su situación. Sin embargo, no podemos prometer nada.

CONTACTO CON CWWPP

Valoramos el contacto con usted. Por favor, escríbanos con comentarios o consultas. La dirección es cwwppsummer@gmail.com. Nuestro sitio web es www.cwwpp.org. Estamos bastante ocupados, por lo que no podemos prometer una respuesta rápida.

ANÁLISIS PERSONAL

Antes de continuar, lo alentamos a analizarse y a responder algunas preguntas sobre usted mismo. Si está en un grupo, cada miembro debería responder las siguientes preguntas. También sería interesante conocer sus respuestas, pero no es obligatorio.

- ¿Quién es usted?
 - ¿Qué edad tiene?
 - ¿Con cuál sexo se identifica?
 - ¿De qué contexto social proviene?
- ¿Cuál es su empleo actual?
- ¿Trabaja con personas traumatizadas? En caso afirmativo, ¿con qué grupos?
- ¿Cuáles son sus objetivos al hacer estos cursos?
- Respóndase a usted mismo, pero no lo revele públicamente todavía: ¿ha sufrido algún trauma? En caso afirmativo, ¿cuál es o fue su experiencia? NOTA: Si no se siente cómodo con esta pregunta o no tiene un buen apoyo, NO la responda en esta instancia.

Segunda parte: La relación cuidador-cliente

2.1. LA RELACIÓN COMO LA BASE DE TODO

INTRODUCCIÓN A ESTA UNIDAD SOBRE LA RELACIÓN CUIDADOR-CLIENTE

En la unidad anterior, presentamos esta serie de cursos y la CWWPP, así como también cómo creemos que debería trabajar con estos cursos.

En esta unidad, hablaremos sobre la interacción entre el cuidador y el cliente.

En esta primera sección, hablaremos sobre la relación en general. Luego trataremos algunos principios básicos. A continuación, nos ocuparemos sobre algunos puntos relativos al idioma y a conocer al cliente. Más tarde, veremos aspectos importantes de la interacción, como la paciencia y la persistencia. Después trataremos la identificación con el cliente y la identificación del cliente con el cuidador. También hablaremos sobre ganar (y perder) la confianza del cliente. Tendremos un debate importante sobre ética. A lo largo de todo lo descrito, hablaremos sobre creencia y religión, esperanza, y algunos aspectos prácticos como organización del tiempo.

En la unidad final del curso, hablaremos sobre usted, es decir, sobre cómo puede (y, a nuestro criterio, debe) cuidar de usted mismo y evitar terminar agotado. Eso es sumamente importante para todos nosotros.

LA RELACIÓN COMO LA BASE DE TODO

Numerosos estudios han demostrado que la relación entre el cuidador y el cliente es mucho más importante que las técnicas específicas utilizadas. En consecuencia, establecer y mantener la relación es fundamental. Para ello, el cuidador debe invertir grandes cantidades de tiempo y energía en eso, así como ser autocrítico respecto de cómo va funcionando. Algunas personas tienen un talento natural para esto. Para otras, requiere más esfuerzo. En esta unidad, exploraremos varios aspectos sobre cómo lograr que funcione y qué hacer cuando no lo hace.

LAS RESPONSABILIDADES DEL CUIDADOR Y DEL CLIENTE

En última instancia, es el cliente el responsable de su propia vida. Por mucho que el cuidador lo quisiera, no puede (y enfatizamos que no puede) ser responsable por lo que el cliente hace.

En este sentido, el cuidador es un facilitador, es decir, ofrece el tiempo y el ambiente para que el cliente pueda trabajar sobre sí mismo. El cuidador no puede obligar al cliente a hacer nada. A lo sumo, el cuidador puede hacer sugerencias e incluso eso es cuestionable. El psicólogo Carl Rogers

sostiene que una persona es la mejor experta en sí misma. Por lo tanto, el cuidador, además de brindar un buen ambiente para que el cliente explore, puede dar aliento y apoyo. Casi siempre, eso es precisamente lo que necesita el cliente para encontrar nuevas formas de seguir adelante.

BRINDAR UN BUEN AMBIENTE PARA EL PROGRESO

La principal responsabilidad del cuidador es ofrecer un espacio seguro. Eso significa que hay un momento específico en el que el cliente puede hablar y explorar, y que ese momento no puede apresurarse. Físicamente, el espacio debe ser agradable y con el menor aspecto médico posible. También debe ser cómodo en términos de temperatura, luz y color. Deber haber poca o ninguna interrupción. En consecuencia, a menos que haya situaciones de emergencia, los móviles (y todos los teléfonos) deben apagarse durante la sesión. El cuidador no debe emitir juicios sobre el cliente y debe intentar comprender el contexto de las acciones que el cliente haya tomado. La expresión de las emociones debe permitirse y alentarse. El cliente debería ser animado a hablar de todo. Describiremos cómo mantener una conversación centrada en el cliente durante el siguiente curso, que tratará sobre la comunicación. El objetivo de todo esto es brindar un lugar donde se pueda lidiar con los problemas aun más difíciles.

EL CONTRATO CUIDADOR-CLIENTE

El acuerdo entre el cuidador y el cliente es muy importante en cuanto a lo que cada uno ofrecerá. Por esa razón, a menudo nos gusta tenerlo en papel o de manera electrónica para que no haya dudas de ninguna de las dos partes.

En nuestra práctica, las responsabilidades del cuidador son las siguientes:

- Brindar un ambiente seguro, como se describió con anterioridad
- Mantener en privado todo lo que diga el cliente, excepto que se acuerde lo contrario
- Incitar y alentar al cliente para que se analice y apoyarlo en ese análisis.
- Mantener la mayor objetividad posible con respecto al cliente
- Mantener el mayor grado de profesionalismo posible
- Cumplir todas las promesas que el cuidador le haga al cliente, incluidas aquellas relacionadas con el horario y el lugar de la reunión, los honorarios, etc.

En nuestra práctica, las responsabilidades del cliente son las siguientes:

- Trabajar consigo mismo a conciencia, tal como lo acordó con el cuidador
- Asumir la responsabilidad de su propia vida
- Cumplir con los acuerdos cerrados con el cuidador respecto de llegar a tiempo, pagar los honorarios, etc.

A veces, una de las partes no cumple con el contrato. Entonces, es responsabilidad del cuidador hablar de esto en profundidad con el cliente.

CUANDO LA RELACIÓN NO FUNCIONA

Por mucho que cliente y cuidador se esfuercen, la relación entre ellos podría no funcionar.

Una razón podría ser, simplemente, un choque de personalidades. Eso puede suceder en cualquier relación.

Otra razón podría ser que el cliente viera en el cuidador a alguien que ha sido influyente en su vida y, por tanto, reaccione a esa persona más que al cuidador en sí mismo. Esa clase de reacción se conoce como “transferencia”. Esto también puede suceder a la inversa, es decir, que el cuidador viera en el cliente a alguien que ha sido influyente en su vida y, por tanto, reaccione a esa persona más que al cliente en sí mismo. Esto se conoce como “contratransferencia”. Nos ocuparemos de la transferencia y de la contratransferencia en una sección posterior de esta unidad. Es responsabilidad del cuidador reconocer esto y conversarlo con el cliente.

Otro motivo para el fracaso de la relación es que el cliente o el cuidador no cumpla con lo acordado, tal como llegar en horario o trabajar en los temas acordados.

También puede suceder que, a juicio del cuidador, este no tenga las habilidades o las técnicas necesarias para ayudar al cliente.

Además, el cliente puede no estar logrando el progreso que el cuidador espera.

Puede haber otras razones para el fracaso de la relación.

Si la relación no funciona, es responsabilidad del cuidador conversarlo con el cliente de manera abierta y en profundidad.

A veces, el tema puede resolverse. Sin embargo, otras veces, es mejor si una de las dos partes da por terminada la relación, al menos de manera temporal. Si eso sucede, excepto en circunstancias extremas, dejamos la puerta abierta para que el cliente regrese.

COMENTARIOS FINALES

Tal como establecimos al comienzo de la sección, la relación cuidador-cliente es el aspecto más importante de lo que estamos haciendo. Requiere tiempo y esfuerzo.

2.2. ALGUNOS PRINCIPIOS BÁSICOS

INTRODUCCIÓN

En las siguientes secciones, ofreceremos algunas “reglas de oro” para trabajar con clientes. La mayoría son cosas que, en el fondo, sabemos, pero que hemos olvidado. Comenzamos con las que consideramos que son las más básicas.

Importante: en todas aquellas actividades en las que le pedimos que relate alguna situación con un cliente, no mencione aquellas en las que el cliente u otras personas puedan ser identificadas directamente.

INTERESARSE POR EL CLIENTE Y CONCENTRARSE EN ÉL

El primer punto es que, cuando estamos con un cliente, debemos dirigir toda nuestra atención a esa persona y a ninguna otra cosa. Para la mayoría de nosotros, esto es fácil de decir y difícil de hacer. En general, tenemos vidas difíciles y complicadas. Por lo tanto, podríamos estar pensando en algo relacionado con nuestra vida personal o en algo que debemos hacer más tarde, incluso en qué vamos a cenar. Nos puede interrumpir el teléfono o alguien que entre a preguntar algo o alguna otra cosa.

Es simple, en un sentido: a menos que estemos completamente concentrados en nuestro cliente, la relación no funcionará.

Otro tema es si nos agrada el cliente o no, o si podemos empatizar con este o no. En la mayoría de los casos, así sucede. Sin embargo, existe una serie de situaciones en las que tengamos nuestras opiniones sobre el cliente y no nos agrade él o ella, la vida que lleva o las acciones que ha llevado a cabo. Podría haber un choque de personalidades. Esto puede crear problemas significativos dentro de la relación. En los casos más extremos, descubrimos que las sesiones con el cliente se convierten en una carga para nosotros. Nuestro consejo en estas circunstancias es que, en primer lugar, cuente con una sesión de supervisión sobre el cliente. Si la relación de verdad no funciona, nuestra recomendación es terminarla y derivar al cliente con otro cuidador. Hablaremos sobre identificación y empatía con el cliente más adelante en el curso.

Actividades

Dé un ejemplo de una situación en la que se concentró en el cliente y funcionó.

Dé otro ejemplo de una situación en la que no le prestó total atención al cliente. ¿Qué sucedió?

¿Existen situaciones en las que esto no se aplique? Describa su experiencia.

ADOPTAR UNA ACTITUD DE HUMANIDAD Y COMPASIÓN

Otro principio fundamental de trabajar con un cliente es tener humanidad y compasión. Todos somos seres humanos. Todos tenemos nuestras fortalezas y nuestros defectos. El punto es intentar sentir lo que la persona está sintiendo y ver las acciones de esa persona desde un punto de vista humano. Con frecuencia, estamos ocupados (y preocupados) con las formalidades que debemos llevar adelante con el cliente y con la información que queremos obtener para poder ayudarlo. Nos olvidamos de que la persona tiene sentimientos y emociones y de que está en una situación que puede no ser habitual para ella. Por tanto, esa persona puede estar bajo una gran cantidad de estrés. Sin embargo, esa humanidad y compasión no debe opacar su objetividad. La objetividad por un lado y la humanidad y compasión por el otro son dos aspectos muy diferentes que pueden muy bien ser compatibles, según nuestra experiencia. Se necesita experiencia para poder separarlos. Nos ocuparemos con más detalle de la identificación con el cliente y del mantenimiento de la objetividad en otra sección del curso.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente fue tratado con humanidad y compasión. ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Cómo se sintió usted?

Describa una situación en la que el cliente no fue tratado con humanidad y compasión. ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Cómo se sintió usted?

Describa una situación en la que tener humanidad y compasión no aplique.

OÍR Y REACCIONAR ANTE LA PERSONA COMPLETA

Es fundamental tener en cuenta la persona completa y no solo sus palabras. De hecho, sabemos que alrededor del 70 % de la comunicación es no verbal. Por tanto, queremos concentrarnos en la persona completa. ¿Cómo está vestida? ¿Tiene un olor distintivo? ¿Cuál es la postura de la persona? ¿Qué están haciendo los músculos y el cuerpo de la persona? ¿Cómo camina y cómo se mueve? ¿Cómo son sus expresiones faciales? Además, ¿lo que la persona expresa con palabras se ve reflejado en otros aspectos de su discurso? Por ejemplo, la persona podría decir: “Estoy muy tranquila” en un tono muy ansioso o iracundo. Otro ejemplo típico es cuando la persona dice: “Estoy bien”, cuando el volumen bajo y el tono de voz indican que la persona está deprimida o enojada.

Nuestro punto es que el cuidador necesita estar mirando al cliente de manera constante y crítica para obtener toda la información que pueda sobre este y no solo tener en cuenta lo que la persona expresa con palabras.

Trataremos este tema con mucho más detalle en los cursos de comunicación y de psicología.

Actividades

Dé ejemplos de situaciones en las que las palabras de una persona no coincidían con su conducta y otras características.

Dé ejemplos de situaciones en las que las palabras del cliente sí coincidían con su conducta y otras características.

¿Existen situaciones en las que no es importante prestar atención a la persona completa?

En la siguiente sección, nos dedicaremos a algunos puntos sobre el idioma y sobre conocer mejor al cliente.

2.3. ALGUNOS PUNTOS SOBRE IDIOMA Y SOBRE CONOCER AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

En esta sección, veremos algunos factores básicos más que ayudan a la relación cuidador-cliente con respecto al idioma y a la forma de trabajar con el cliente. Algunos le pueden parecer obvios. Sin embargo, son cosas que solemos olvidar o que suponemos que las estamos haciendo. Nuestro propósito es que usted esté pendiente de estas y alentarlos a llevarlas a cabo. Se necesita experiencia para hacer todo esto de manera que funcione. Además, cada cliente (y cada cuidador) es diferente.

Por favor, asegúrese de realizar las actividades. No tiene que revelar sus respuestas a nadie. Recuerde también que, si publica las respuestas, no debe revelar ninguna información que pueda hacer posible identificar al cliente.

UTILIZAR UN LENGUAJE QUE LA PERSONA PUEDA COMPRENDER

Utilizar un lenguaje que el cliente pueda comprender no tiene que ver solamente con un idioma, dialecto o acento desconocido para el cliente o para el cuidador. También se relaciona con las palabras que se encuentren dentro de la experiencia de ambas personas. Esto tiene que ver con educación, clase social, ocupación y otros puntos en la vida de ambas. Es importante darse cuenta de que esto puede ocurrir de un lado o del otro. También es importante respetar las culturas de ambas personas. Esto puede ser un campo minado. Podemos citar algunos ejemplos: un doctor que conocemos le habló a una mujer sobre la pronación del brazo (extenderlo y levantarlo con la palma frente a ella). Por supuesto, ella no tenía idea de a qué se refería. En otra ocasión, uno de nosotros, un hombre, utilizó la palabra “querida” con una mujer con quien tenía una amistad. No lo hizo con la intención de tener una relación amorosa con ella, sino como un sinónimo de “amiga” o “compañera”. Ella lo interpretó como algo ofensivo, y la relación se arruinó. Considerando especialmente las historias complejas que forman gran parte del trabajo que hacemos, esta clase de cosas pueden causar problemas serios.

Como veremos más adelante en esta sección, es una regla pedir aclaraciones cuando no se comprende algo que dijo el cliente y decirle a este que es correcto que pregunte si no comprende su acento o lo que usted le pregunta. Si la comunicación no es posible o si hay malentendidos, le rogamos que consiga un intérprete. Trataremos en profundidad el tema del uso del idioma y de la actuación de los intérpretes durante el curso de comunicación.

Actividades

Describa una o más situaciones en las que hubo problemas porque dos personas no se entendían.

Describa una situación en la que las personas pensaron que se entendían, pero no era así.

Mire los siguientes dos videos, que ilustran el tema (en inglés, sin subtítulos):

<https://www.youtube.com/watch?v=pV1IP4N9ajg>

<https://www.youtube.com/watch?v=B3Vx0VvcQyY>

TOMARSE EL TIEMPO Y OBTENER LA MAYOR CANTIDAD DE INFORMACIÓN POSIBLE

Cuanta más información tenga de una persona, mejor podrá asistirle. Obtener esa información puede no resultar sencillo por una variedad de razones. Un aspecto sumamente importante es que esto se trata de lograr y mantener la confianza. Dedicaremos otra sección del curso a ese tema. Evidentemente, la relación entre el cuidador y el cliente es importante para obtener esta información y es una de las razones de este curso. Otro aspecto es saber qué es relevante preguntar. Dedicaremos varias secciones de los cursos de comunicación y de psicología a esto. Otro aspecto es la habilidad de comunicación tanto del cuidador como del cliente.

Nuestra experiencia indica que conseguir información suficiente de una persona para poder satisfacer sus necesidades lleva tiempo, energía, paciencia y persistencia. En la mayoría de los casos, no se logra rápidamente. Lamentablemente, quienes hacen esta tarea están sobrecargados de trabajo, por lo que no se le permite al cuidador hacer el trabajo como corresponde. Nuestro consejo es que determine cuánto tiempo necesita y que lo converse con los responsables de la organización si fuera necesario. De lo contrario, estaría trabajando a medias.

Actividades

Describa una situación en la que la relación entre usted y el cliente no le permitió conseguir la información que quería.

Describa una situación en la que no sabía qué preguntarle al cliente.

Describa una situación en la que otros factores impidieron que obtuviera la información que quería del cliente.

Describa una situación en la que no tenía suficiente tiempo para trabajar con el cliente como corresponde. ¿Qué sucedió? ¿Cómo se sintió usted? ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Cuáles fueron las consecuencias?

¿Existen circunstancias en las que no es importante obtener información suficiente de un cliente o en las que el tiempo no es relevante?

ACLARACIONES

Es fundamental que el cuidador y el cliente se entiendan lo mejor posible. Si bien, como ya hemos dicho, el rol principal de un cuidador es el de oyente y facilitador, cada parte debe saber lo que la otra está diciendo, pensando y sintiendo. Por lo tanto, es importante que el cuidador pida aclaraciones cuando sea necesario y que le haga saber al cliente que puede hacer lo mismo. Además, pedir aclaraciones puede alentar al cliente a dar más detalles.

Existe una serie de aspectos sobre los que se puede y se debería pedir aclaraciones:

Sentimientos

Las preguntas “¿Cómo se siente ahora?” y “¿Cómo se sentía en aquel momento?” son, probablemente, las más importantes que podemos hacer. Uno de los puntos de trabajar con sucesos traumáticos es liberar sentimientos. Existen muchas razones por las que las personas no los expresan y hasta niegan que los tienen. Una es la idea de que hay que ser fuertes. Esto se aplica especialmente a los hombres. También puede ser algo cultural. También hemos experimentado que, en caso de guerras o de otros desastres, existe un deseo colectivo de la sociedad de ser fuertes. Además, una persona puede sentir vergüenza o culpa por sus sentimientos. Para ser claros, gran parte del proceso de sanación para cualquier suceso traumático es la expresión de los sentimientos. En consecuencia, una de nuestras tareas es darle permiso a la persona para expresar sus sentimientos y estar junto a ella durante el proceso.

Actividades

Describa una situación en la que los sentimientos no se expresaron. ¿Qué le sucedió a la persona?

Describa una situación en la que los sentimientos se expresaron. ¿Qué le sucedió a la persona?

¿Existen situaciones en las que los sentimientos no deban expresarse?

Motivos

También es muy importante aclarar los motivos de las acciones. ¿Por qué el cliente hizo lo que hizo, o por qué lo hace ahora? ¿Aprendió esa acción en algún lado? ¿Fueron esas acciones por el bien de otra persona? ¿Es venganza? ¿Es por culpa o por vergüenza? ¿Es para obtener alguna ganancia? ¿Son estos motivos parte del pasado o son relevantes en el presente? Las aclaraciones sobre los motivos son parte del proceso terapéutico para conseguir que la persona se dé cuenta de lo que está sucediendo. Los motivos pueden ser muy complicados, y por eso es necesario el pedido de aclaraciones.

Actividades

Describa una o más situaciones en las que los motivos para una acción no estaban claros. ¿Cómo ayudó al cliente la aclaración?

Describe una situación en la que los motivos para una acción fueron parte de un patrón pasado que ya no estaba justificado.

Describe una situación en la que los motivos eran puramente monetarios.

¿Cuándo no se justifica pedir aclaraciones?

Intereses

Intereses y motivos son similares, pero no lo mismo. Los intereses suelen implicar algo que beneficiará a la persona de alguna manera. Ese beneficio puede no ser financiero. Un ejemplo es lo que se conoce como el beneficio de una enfermedad, es decir, llamar la atención por estar enfermo. Otro interés de la persona puede ser estar en una situación social específica o todo lo contrario, es decir, escapar de una situación difícil. Puede haber intereses que eran relevantes en el pasado, pero que ya no lo son. Para el proceso terapéutico, es importante que el cliente y el cuidador se den cuenta de cuáles son los intereses del cliente y que trabajen sobre eso.

Actividades

Describe una situación en la que los intereses jugaron un papel indeseable para un cliente.

Describe una situación en la que los intereses ayudaron al cliente.

¿Cuándo no se justifica o no es importante pedir aclaraciones sobre los intereses?

Contenido y su interpretación

Una situación puede percibirse e interpretarse de diferentes maneras. Las personas ven una situación según su propia visión de las cosas. Tanto los hechos como las percepciones son importantes para facilitar el trabajo con traumas, y es importante pedir al cliente que aclare ambos. Una amplia variedad de factores, incluidos casi todos los factores considerados en esta sección y más, pueden contribuir a esa percepción. En consecuencia, sentimientos, motivos, intereses, suposiciones, prejuicios, expectativas, personalidad, educación, experiencia y muchos factores más pueden jugar un papel. Es importante que tanto el cuidador como el cliente comprendan la mayor cantidad posible para poder lidiar con la situación. Enfatizamos que es importante continuar preguntando para obtener un panorama lo más claro posible. Este proceso puede demandar mucho tiempo, por lo que la paciencia y la persistencia son fundamentales.

Actividades

Describe una situación en la que la percepción del cliente jugó un papel importante en su descripción del contenido de un incidente o de una situación.

¿Existen situaciones en las que no es importante pedir aclaraciones sobre el contenido?

Suposiciones

Las suposiciones del cuidador y del cliente pueden ser distintas. Esto se aplica a prácticamente toda situación imaginable. Por lo tanto, es muy importante que el cuidador averigüe cuáles son las suposiciones del cliente y, entonces, pedir aclaraciones al respecto. Con frecuencia, estas suposiciones necesitan corregirse o modificarse. Esto puede aplicarse al proceso de brindar cuidado como así también a situaciones dentro de la vida del cliente. Trabajar con estas suposiciones puede ser una parte fundamental del proceso de transformación de la vida del cliente. Estas también pueden afectar de manera significativa la relación entre el cuidador y el cliente.

Actividades

Describa una situación en la que las suposiciones del cliente jugaron un papel importante en su percepción de una situación en su vida.

Describa una situación en la que las suposiciones del cliente jugaron un papel en su relación con el cuidador.

Describa una situación en la que las suposiciones del cuidador jugaron un papel en su relación con el cliente.

¿Existen situaciones en las que no es importante pedir aclaraciones sobre las suposiciones?

Prejuicios

Los prejuicios son muy similares a las suposiciones. Al igual que estas, todos los tenemos, incluidos los cuidadores. Pueden estar relacionados con raza, religión, ocupación, clase social o económica, nacionalidad, orientación sexual, etc. No hay nadie que no los tenga en mayor o menor medida. Es muy importante aclararlos. Pueden surgir de forma inesperada durante el proceso terapéutico. Como cuidadores, pueden surgir respecto de nuestra relación con ciertos clientes.

Actividades

Describa una situación en la que los prejuicios del cliente jugaron un papel importante en su percepción de una situación en su vida.

Describa una situación en la que los prejuicios del cuidador jugaron un papel en su relación con el cliente o con otra persona.

¿Existen situaciones en las que no es importante pedir aclaraciones sobre los prejuicios?

Expectativas

Tanto los clientes como los cuidadores tienen expectativas entre sí. Es muy importante aclararlas al principio de la relación y durante esta. La aclaración de las expectativas también es importante para el cliente en el sentido de lo que este espera de otras personas o grupos (parejas, amigos, organismos estatales, instituciones, etc.). Otro aspecto son las expectativas que la persona tiene de sí misma. Las expectativas deben ser realistas y deben ser corregidas si no lo son. Las expectativas pueden ser demasiado altas o demasiado bajas. Ajustarse a la realidad es una parte importante del proceso terapéutico.

Actividades

Describa una situación en la que las expectativas del cliente respecto de la relación con el cuidador no eran realistas.

Describa una situación en la que las expectativas del cuidador respecto del cliente no eran realistas.

Describa una situación en la que las expectativas del cliente respecto de una pareja, amigo, institución, etc. no eran realistas.

Describa una situación en la que las expectativas del cliente sobre sí mismo no eran realistas.

¿Existen situaciones en las que cree que no es necesario lidiar con las expectativas?

Generalizaciones

Las generalizaciones son similares a las suposiciones y a los prejuicios. Casi siempre se interponen en el camino de llegar a los verdaderos problemas que, por lo general, son muy específicos. Llegar a las afirmaciones específicas del cliente e individualizarlas es el núcleo del proceso de aclaración con respecto a las generalizaciones. Con frecuencia, el uso de generalizaciones tiene que ver con el modo de pensar del cliente, y esto también es un proceso sobre el que el cliente y el cuidador deben trabajar juntos.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente hizo generalizaciones que se interpusieron en el proceso. ¿Cómo trabajó con eso?

Describa una situación en la que usted hizo generalizaciones que se interpusieron en el proceso.

¿Existen situaciones en las que no es necesario aclarar las generalizaciones?

ALGUNOS COMENTARIOS FINALES

En esta sección, intentamos brindar algunos puntos relacionados con el uso del idioma y con el modo de llegar al núcleo de lo que el cliente siente y no solo de lo que está diciendo. Enfatizamos que es un proceso muy personal para cada cliente y para cada cuidador. Repetimos que la relación entre el cuidador y el cliente es la clave para este tipo de trabajo que hacemos. También repetimos que se necesita experiencia para hacer esto bien y que aun las personas con mucha experiencia no siempre lo hacen bien.

Nos veremos en la próxima sección, que trata sobre crear el ambiente correcto para la conversación.

2.4. CREAR EL AMBIENTE CORRECTO

INTRODUCCIÓN

Crear un buen ambiente donde las personas puedan trabajar es sumamente importante para el éxito de los procesos de lidiar con reacciones traumáticas y para la educación. El ambiente físico, la tensión entre las personas, la tensión sobre el cuidador y sobre el cliente, el tema de la conversación y muchos otros factores pueden influir de manera positiva o negativa. El punto principal es que el cuidador es responsable de crear un ambiente en el que el cliente se sienta seguro y en el que pueda trabajar sobre sus problemas de un modo productivo.

Lo alentamos a realizar las actividades sugeridas. Si publica alguna de sus respuestas, nunca brinde detalles que puedan identificar a las personas. Es muy poco ético.

EL AMBIENTE FÍSICO

El ambiente físico para el trabajo es importante. En nuestra opinión, al trabajar con clientes traumatizados, debe ser lo más informal posible para que el cliente se sienta lo más relajado posible. Ambientaciones médicas pueden recordarle al cliente procedimientos médicos o torturas. Las oficinas formales pueden recordarle al cliente a un interrogatorio. La iluminación y la temperatura también son importantes. Debe ser el cliente quien determine esto. Las puertas no deben cerrarse y la ruta de salida debe ser clara, ya que las puertas cerradas pueden recordar al cliente a una prisión. Los niveles de sonido deben ser bajos. No recomendamos poner música, ya que a los distintos clientes les gustan distintas clases de música y, además, puede hacer surgir una serie de recuerdos tanto buenos como malos. La música también puede distraer al cuidador y al cliente.

Como hemos dicho antes, deben evitarse las interrupciones, excepto en casos de emergencia. En ese mismo sentido, los móviles del cliente y del cuidador deben estar apagados. Sin embargo, puede haber casos en los que el cliente se sienta más seguro con el móvil encendido, como un medio de escape. El cuidador debe ser consciente de esto.

Hemos organizado sesiones individuales y grupales, es decir, sesiones terapéuticas y educativas, en casi todos los ambientes posibles. También hemos tenido clientes que han sugerido dónde llevar a cabo la sesión. La flexibilidad es importante.

Actividad

Describe los ambientes físicos en los que haya llevado a cabo sesiones y los desafíos que haya enfrentado.

FORMALIDAD

Las opiniones difieren respecto del nivel de formalidad que debe observarse entre el cliente y el cuidador. En general, mantenemos un grado bastante alto de formalidad. Tratamos a la persona de "Usted". Durante la primera conversación, usamos "Sr./Sra. X". Tal vez, más tarde, se puede utilizar el primer nombre y permitir que el cliente lo llame a usted por su nombre si así lo desea. Esto también dependerá de cada cultura. Jamás hablamos al cliente con aires de superioridad. Por lo tanto, si el cliente nos llama "Sr./Sra. X", utilizaremos el mismo trato con este. Nuestro punto es mantener una relación de objetividad y ver al cliente como una persona valiosa que está determinando el curso del trabajo. Más adelante en el curso, trataremos la cuestión de cercanía con el cliente y la posible pérdida de objetividad en una serie de contextos, incluidos los éticos. Es importante tanto para el cliente como para el cuidador que este último mantenga la objetividad.

Actividades

¿Qué nivel de formalidad utiliza con los clientes?

¿Cuál es el aspecto cultural de su uso de formalidad con los clientes?

¿Usa diferentes niveles de formalidad con distintos clientes? ¿Por qué o por qué no?

Describa una situación, si tuvo alguna, en la que utilizó un nivel de formalidad inapropiado, ya fuera demasiado formal o demasiado informal.

EL TEMA DE LA SESIÓN

El tema de la sesión puede ser uno sencillo o puede llevar a un nivel alto de tensión. No creemos en evitar temas difíciles, y existen muchos de estos con los que es importante trabajar. El punto es manejarlos de la manera más relajada posible y de un modo en que el cliente se sienta seguro al lidiar con estos. Esto se reduce a un enfoque no crítico y tolerante en el que el cuidador se preocupe y escuche. Puede ser necesario dejar un tema en particular y retomarlo más tarde si el nivel de tensión sube demasiado. Sin embargo, a veces, los niveles altos de tensión pueden estimular al cliente para lidiar con los problemas y, en ocasiones, son necesarios para lograrlo. La experiencia es clave en estos casos.

Actividades

Describa una situación en la que el tema de la sesión haya creado un ambiente tenso.

Describa una situación en la que la tensión del tema haya sido útil para el cliente.

Describa dificultades que haya tenido con los temas de las sesiones.

LA PRESENCIA DE OTRAS PERSONAS EN LA SESIÓN

Desalentamos enérgicamente la presencia de personas que no sean aquellas directamente involucradas en la sesión. Por lo tanto, en una sesión individual, solo deben estar presentes el cliente y el cuidador; en una sesión grupal, solo los miembros del grupo deben estar presentes. Es una cuestión de privacidad del cliente. La presencia de un cónyuge, padre o cualquier otra persona puede inhibir al cliente y puede influir mucho en la relación entre cuidador y cliente y en lo que el cliente está listo para decir. Esto también aplica para sesiones educativas, donde se tratan temas personales. En nuestra opinión, es un asunto de ética. También debemos señalar que, a veces, algunos donadores, estudiantes u otros desean presenciar las sesiones. Tenemos una regla general por la que no permitimos la presencia de nadie, excepto de los clientes. En muy raras ocasiones, le preguntaremos al cliente o al grupo si acepta la participación de otra persona. Si está de acuerdo, el cliente o el grupo podrá pedirle a esa persona que se retire en cualquier momento. Hablaremos sobre esto con más detalle en la sección de ética.

Otro punto es la grabación de la sesión. Nos ocuparemos de eso en profundidad más adelante en este curso. En resumen, le explicaremos al cliente por qué queremos grabar la sesión y quién la verá o escuchará. No haremos la grabación si el cliente no lo acepta. Esto es un punto ético muy importante.

Actividades

Describa una situación en la que la presencia de otra persona perturbó la sesión y la relación entre usted y el cliente o el grupo.

¿Existen circunstancias en las que es útil o hasta necesario tener otra persona presente en la sesión o grabar la sesión?

LA PRESIÓN SOBRE EL CUIDADOR Y SOBRE EL CLIENTE

Tanto el cliente como el cuidador pueden ser sujetos de presiones internas y externas. Cada una de estas presiones por separado, así como la combinación de estas, pueden contribuir a complicar el ambiente.

Un problema frecuente es el tiempo disponible para la sesión. En general, permitimos una hora para sesiones individuales y entre una hora y media y dos horas con un descanso en el medio para las sesiones grupales. Además, nos damos tiempo para prepararnos para la sesión y para despresurizar cuando la sesión haya terminado. Consideramos que esto es fundamental para nosotros. Veremos esto con mucho más detalle en la sección sobre cuidado personal de este curso.

Puede haber presiones personales tanto sobre el cuidador como sobre el cliente. Es responsabilidad del cuidador ser consciente de esto en ambos casos. El cuidador también es responsable de mantener la influencia de sus presiones personales en un mínimo absoluto durante la sesión. Lamentablemente, esto no siempre sucede. Si el cuidador siente que las presiones internas sobre él son demasiado grandes, la sesión debería ser cancelada. Las presiones internas del cliente deberían surgir durante la sesión. Con frecuencia, esto facilitará el ambiente, ya que el cliente encontrará un lugar donde expresarlas. Esa oportunidad podría no estar disponible en otro lado. Esto también será parte del proceso terapéutico.

Lo mismo sucede con las presiones externas. Es responsabilidad del cuidador ser consciente de esas presiones y minimizarlas lo más posible en su caso y sacarlas a la luz en el caso de las del cliente. Si las presiones son demasiado grandes, la sesión debería ser cancelada.

Actividades

Describe una situación en la que las presiones internas sobre el cuidador influyeron en el ambiente.

Describe una situación en la que las presiones externas sobre el cuidador influyeron en el ambiente.

Describe una situación en la que las presiones internas sobre el cliente influyeron en el ambiente.

Describe una situación en la que las presiones externas sobre el cliente influyeron en el ambiente.

¿Existen situaciones en las que las presiones internas y externas del cuidador y del cliente no son relevantes?

ACTIVIDAD FINAL

Hemos intentado ser bastante inclusivos al describir las influencias sobre el ambiente de una sesión.

¿Nos han quedado cosas afuera? ¿Tiene otros comentarios?

COMENTARIOS FINALES

Queremos remarcar que la creación de un lugar seguro es fundamental para el éxito de los procesos terapéuticos y educativos. Se necesita reflexión, tiempo y experiencia para hacerlo bien. Cada individuo y cada grupo es específico.

2.5. PERSISTENCIA, PACIENCIA, INSISTENCIA Y DISCIPLINA

INTRODUCCIÓN

Las cuatro cualidades que trataremos en esta sección (persistencia, paciencia, insistencia y disciplina) son absolutamente necesarias para cada cuidador. También son cualidades que queremos cultivar en todos nuestros clientes.

Como siempre, lo alentamos a llevar a cabo las actividades recomendadas. Repetimos que nunca debe publicar nada que pudiera revelar la identidad de otra persona, ya que eso puede ser muy dañino y es, en nuestra opinión, poco ético.

PERSISTENCIA

La persistencia es muy importante para el cuidador. Muchas veces, se necesita una gran cantidad de persistencia para crear una relación con un cliente. Además, con frecuencia, se necesita una gran cantidad de persistencia para llegar a los problemas centrales del cliente y para trabajar con cada uno de estos. Por lo tanto, nuestro mensaje es mantenerse firme y ser persistente. La persistencia también juega un papel en la formación de grupos terapéuticos y educativos. A veces ha tomado hasta 18 meses poder formar un grupo. En ese sentido, creemos en ser como perros de caza.

Otro punto en este aspecto es apoyar y alentar a que los clientes sean persistentes. Con mucha frecuencia, es muy difícil para ellos poder superar las partes psicológicas y prácticas de su vida. Ese apoyo y aliento pueden ser fundamentales.

Actividades

Describe una situación en la que su persistencia ayudó en la formación de una buena relación con el cliente.

Describe una situación en la que su persistencia ayudó a llegar a los problemas centrales del cliente.

Describe una situación en la que su apoyo y aliento ayudaron a un cliente a superar una situación difícil.

¿Existen situaciones en las que no debería ser persistente? Dé un ejemplo.

PACIENCIA

La paciencia puede ser algo muy difícil tanto para el cuidador como para el cliente. Con frecuencia, sabemos adónde queremos que llegue el cliente, adónde llegará con el tiempo, pero debemos aguardar a que llegue por su cuenta. El cliente también puede ser muy impaciente con el ritmo de cambio que está experimentando o con otras personas o circunstancias de su entorno. Encontramos que uno de los roles del cuidador es apoyar y alentar al cliente para que aguarde y sea paciente. En muy pocas ocasiones, puede ser de ayuda realizar actividades que lo distraigan. No es algo que recomendamos particularmente, ya que puede llevar a evitar enfrentar los verdaderos problemas.

Actividades

Describa una situación en la que usted, como cuidador, fue impaciente. ¿Cómo manejó el asunto?

Describa una situación en la que su paciencia rindió frutos.

Describa una situación en la que apoyó y alentó a un cliente impaciente. ¿Cómo resultó todo?

¿Existen situaciones en las que no es bueno ser paciente?

INSISTENCIA

En nuestra opinión, existen muy pocas situaciones en las que el cuidador deba insistir en algo. Más bien sentimos que el cliente debe hacerse responsable de su propia vida. Sin embargo, en nuestra opinión, tales situaciones existen. Por ejemplo, tomar medidas cuando el cliente se pone en peligro o pone en peligro a otra persona o a un animal. Otra situación puede ser cuando el cliente no está pensando racionalmente, es decir, cuando ve visiones u oye cosas o “está en otro mundo”. Un ejemplo más sería cuando el cliente no asume su responsabilidad, en especial por sus propias acciones. Planteamos esto con mucho cuidado.

Actividades

Describa una situación en la que usted fue insistente de manera innecesaria.

Describa una situación en la que debió ser insistente.

DISCIPLINA

La disciplina es necesaria tanto para el cuidador como para el cliente. En ambos casos, significa llegar a las citas en horario y, si no fuera posible asistir, cancelarla con anticipación. Para el cliente, si el contacto es en línea, significa encontrar un lugar adecuado para la reunión, que sea silencioso y libre de interrupciones y en donde el cliente esté solo. Para ambos, significa llevar a cabo las tareas a las que cada uno se comprometió. Para el cliente, significa asumir la responsabilidad por su propia vida.

Con frecuencia, parte de la reacción ante un trauma es abandonar la buena disciplina que se había cultivado con el tiempo. Otros clientes pudieron no haber tenido disciplina jamás y puede ser difícil para ellos aprender a tenerla. Algunos otros clientes podrían utilizar lo que se considera como un exceso de disciplina como parte de una reacción ante una situación traumática. Dicha disciplina podría dar un grado de seguridad y estabilidad en una situación que, de lo contrario, sería difícil. Otra posibilidad es que la falta de disciplina sea una rebelión contra fuerzas externas o internas que, de lo contrario, serían difíciles. Además, podría haber aspectos culturales respecto de la disciplina. En cualquier caso, la disciplina es parte del proceso terapéutico para casi todos los clientes.

Actividades

Describa una situación en la que usted, como cuidador, perdió el sentido de la disciplina. ¿Cómo manejó el asunto?

Describa una situación en la que el cliente, desde su punto de vista, no tenía suficiente disciplina. ¿Cómo manejó el asunto?

Describa una situación en la que el cliente tenía demasiada disciplina.

¿Cómo maneja en general el tema de la disciplina con los clientes?

¿Existen situaciones en las que la disciplina no es necesaria?

ALGUNOS COMENTARIOS FINALES

Persistencia, paciencia, insistencia y disciplina son todas cualidades importantes tanto para el cuidador como para el cliente. Son partes importantes de establecer la relación entre el cuidador y el cliente, así como también parte del proceso terapéutico.

2.6. IDENTIFICACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA PROPIA IDENTIDAD

INTRODUCCIÓN

Para que la relación entre el cliente y el cuidador funcione, deben formar lo que se conoce como “alianza terapéutica”. Eso significa que deben ver en el otro cosas que reconocen y con las que pueden identificarse. Al mismo tiempo, el cuidador debe mantener la objetividad respecto del cliente. Sin embargo, el cuidador puede dejarse absorber por la identidad del cliente y sobreidentificarse y no mantener su identidad propia. Casi siempre es un equilibrio muy difícil. Como ya hemos señalado, la supervisión es fundamental.

Por favor, realice las actividades ofrecidas en esta sección. Como siempre, nunca utilice ejemplos en los que se pueda identificar a la persona.

IDENTIFICACIÓN DEL CUIDADOR CON EL CLIENTE Y DEL CLIENTE CON EL CUIDADOR

Si bien varias escuelas de psicología tienen distintas ideas sobre esto, creemos firmemente en que, a fin de brindar una verdadera asistencia, es necesario que el cuidador se meta en la piel del cliente lo más posible. Esto significa que el cuidador no solo debe imaginar las circunstancias en las que vive el cliente, sino que también debe intentar pensar de la misma manera que el cliente. De ese modo, el cuidador podrá facilitar mejor los procesos que el cliente está experimentando. Como ya hemos dicho, esto no siempre es un proceso sencillo.

Desde el otro punto de vista, para que el trabajo con el cuidador sea efectivo, el cliente debe encontrar algo en el cuidador con lo que se identifique.

Prácticamente siempre, el cliente proyecta en el cuidador a alguien que conoce y reacciona con el cuidador del modo en que reaccionaría con aquella persona. Dicha persona puede ser pariente, amigo, docente o alguien más a quien el cliente haya conocido o incluso alguien a quien el cliente idealiza sin conocer personalmente. El sexo de la persona no tiene importancia. En consecuencia, el cliente podría proyectar a su madre en un cuidador. Este proceso de proyección se conoce como “transferencia”. La transferencia puede ser positiva o negativa. Cuando el cliente ha tenido una buena relación con la persona que proyecta en el cuidador, esto puede facilitar la relación con el cuidador. La transferencia también puede ser negativa cuando la relación con esa persona ha sido problemática.

El mismo tipo de proyección puede ocurrir en sentido inverso, es decir, del cuidador hacia el cliente. Esto se conoce como “contratransferencia”.

La transferencia y la contratransferencia son procesos normales y ocurren como parte de toda relación, ya sea en el cuidado de personas, en el trabajo o en otros contextos.

Tanto la transferencia como la contratransferencia pueden funcionar de manera positiva o negativa en la relación entre cuidador y cliente.

Ser consciente de su existencia y trabajar con ambas son responsabilidades del cuidador.

También es responsabilidad del cuidador estar al tanto de su propia contratransferencia negativa y positiva, así como lidiar con esta. Siempre surgen preguntas sobre el origen de estas en un cuidador. El cuidador necesita explorarlas en cada caso, idealmente durante una sesión de supervisión. Parte de esta implica que el cuidador vea por qué un cliente en particular está provocando esas reacciones y qué significan para el cuidador. Esto es parte de su propio desarrollo.

También es su responsabilidad explorar la transferencia, tanto negativa como positiva, con el cliente. Esto puede llevar a que el cliente tenga nuevas percepciones, y puede ser sumamente importante en el proceso del desarrollo del cliente.

Actividades

Dé ejemplos de su propio trabajo o de su propia vida de los siguientes puntos y describa cómo lidió con estos y qué significado tuvieron para usted y para el cliente o para otra persona:

- transferencia positiva
- transferencia negativa
- contratransferencia positiva
- contratransferencia negativa

MANTENER SU PROPIA IDENTIDAD

Hemos enfatizado la necesidad de que el cuidador se identifique con el cliente. Sin embargo, esto puede ir demasiado lejos, y el cuidador puede quedar absorbido por la personalidad y los problemas del cliente. Hemos visto que ha sucedido con una variedad de profesionales muy experimentados. Obviamente, esto lleva a la pérdida de objetividad y hace imposible que el cuidador cumpla con su tarea. Es muy importante que el cuidador esté al tanto del peligro de esto. Si llega demasiado lejos, es necesario que el cuidador termine la relación con el cliente y tal vez que se tome tiempo para recuperarse. Esto es, claramente, un punto para tratar durante una sesión de supervisión.

Actividades

¿Alguna vez tuvo una situación en la que se sobreidentificó con el cliente? ¿Cómo manejó el asunto?

¿Qué medidas toma para mantener el equilibrio entre una buena identificación y la sobreidentificación?

ALGUNOS COMENTARIOS FINALES

La identificación del cuidador con el cliente y la del cliente con el cuidador son dos de los elementos clave en la formación y el mantenimiento del proceso terapéutico. Como ya hemos visto, es un equilibrio muy delicado, que requiere vigilancia constante por parte del cuidador y supervisión.

Esto retoma el punto de la supervisión. No dejaremos de enfatizar la necesidad de tenerla. Si no es así, ¡consígala!

2.7. TOLERANCIA Y ADOPTAR UN ENFOQUE NO CRÍTICO E INDIVIDUALIZACIÓN

INTRODUCCIÓN

Durante este curso, al pasar, hablamos varias veces sobre tolerancia y sobre adoptar un enfoque no crítico. También hablamos sobre prejuicios, suposiciones y generalizaciones y sobre la necesidad de dirigirnos y de dirigir al cliente hacia la individualización, es decir, hacia tratar con personas específicas en lugar de enfocarnos en grupos enteros o de culparlos. Ambos temas tienen que ver con la construcción de la paz, la reconciliación y la transformación de colectivos, es decir, de sociedades, así como también con el trabajo individual y grupal con clientes. Más adelante, en el curso de psicología y trauma, describiremos los niveles en que puede darse la traumatización y cómo debemos trabajar en esta en varios aspectos a la vez. Aquí queremos introducir algunos conceptos generales.

Como siempre, lo alentamos a que complete todas las actividades recomendadas. También le recordamos que no debe publicar nada que pueda llevar a la identificación de otra persona. Como seguiremos afirmando, esto puede causar daño y es muy poco ético.

TOLERANCIA Y ADOPTAR UN ENFOQUE NO CRÍTICO

Un principio muy importante en el cuidado de personas es distinguir a estas de sus actos.

En esto, debemos presentar varios principios importantes.

El primer principio es que, en casi todos los casos, hablamos sobre acciones que son el resultado de reacciones psicológicas más que de enfermedades o desórdenes psicológicos. Las personas realizan acciones basadas en su historia, su educación, el modo en que han sido tratadas, las culturas en las que crecieron y vivieron, y en una amplia variedad de otras experiencias que han tenido. Esas reacciones pueden haberse convertido en hábitos. Una reacción que una persona tenga ahora y la acción que la persona lleva adelante puede tener sus raíces en lo que funcionó en el pasado y no estar basada, necesariamente, en lo que sucede en el presente. Además, la persona puede, simplemente, no saber cómo reaccionar ante una situación en particular.

En este contexto, otro principio es que cada persona hace lo mejor que puede en un momento determinado, según su historia y las circunstancias. Casi nadie hace algo deliberadamente pensando que provocará un daño. Casi todos tienen moral o valores. Estos también pueden interferir en otras cosas. El esfuerzo por hacer algo bueno puede salir mal y causar un daño involuntario.

Debemos mencionar que existen dos grupos que son la excepción en este contexto. Uno es el compuesto por personas conocidas como psicópatas. Estas son personas sin sentimientos. Existen muy pocas de estas personas.

El otro grupo es conocido como sociópatas. Estas son personas que, en general, han sido severamente traumatizadas, a menudo a temprana edad, y que reaccionan solo en su propio interés.

Tanto los psicópatas como los sociópatas pueden ser considerados personas enfermas psicológicamente y solo deben ser tratadas por especialistas. A veces, son difíciles de identificar. Sin embargo, la cantidad de estas personas que verá es, probablemente, muy reducida.

Muchas personas sienten culpa por sus reacciones y se avergüenzan de estas, ya sea que lo merezcan o no.

La culpa está relacionada con la responsabilidad. Puede ser positiva o negativa. Consideramos como culpa positiva el admitir que algo estuvo mal cuando de verdad estuvo mal, que no suele ser el caso, e intentar corregirlo. La culpa negativa es asumir la responsabilidad por algo que no fue culpa de la persona. La vergüenza es el sentimiento negativo dentro de la persona por sus acciones. La culpa y la vergüenza son diferentes, y es necesario distinguirlas.

Es responsabilidad del cuidador explorar las reacciones del cliente con él o ella. El cuidador puede juzgar las reacciones y las acciones subsiguientes como inapropiadas, pero no le corresponde juzgar a la persona como persona. Esto es tolerancia. Es un principio sumamente importante y es central para la relación entre cuidador y cliente y para el proceso transformador de este último. En consecuencia, es responsabilidad del cuidador aceptar al cliente como persona y hacer que este se acepte a sí mismo.

En algunas circunstancias, no es posible que el cuidador trabaje con clientes que hayan realizado determinadas acciones. Lógicamente, en esos casos, el cuidador debe derivar al cliente con otra persona.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente haya tenido dificultades para aceptar sus propias acciones. ¿Cómo manejó el asunto?

Describa una situación en la que usted haya tenido dificultades para aceptar las acciones de un cliente. ¿Cómo manejó el asunto?

Describa una situación en la que usted haya tenido dificultades para aceptar sus propias acciones. ¿Cómo manejó el asunto?

INDIVIDUALIZACIÓN

La individualización es lo opuesto a hacer generalizaciones o suposiciones o a tener prejuicios. Significa quitar la responsabilidad o la culpa de un grupo grande y asignarla a individuos específicos. Por lo tanto, no fueron los (complete con su grupo menos favorito), sino el señor X o la señora X. Esto es muy importante a nivel colectivo y también a nivel del proceso transformador para el individuo en varios aspectos. Primero, debemos ocuparnos de un principio que trataremos en detalle en la siguiente sección: cada individuo es responsable de sus propias acciones. Este es un principio psicológico importante, así como también tiene su base en el derecho internacional. Según este, nadie puede ser obligado a cumplir órdenes que considere inmorales o ilegales. La individualización lleva a que el cliente vea la traumatización en un contexto diferente. De ese modo, fue el individuo quien llevó a cabo la acción y no todo el grupo. En un punto, el sistema podría ser culpado de lavarles el cerebro, pero el individuo aún era responsable de sus acciones específicas. Con respecto al cliente, esto podría tener consecuencias profundas, como podría tenerlas para las sociedades involucradas. Esta comprensión puede llevar al cliente a tomar acciones reparadoras, tanto psicológicas como legales, en relación con el trauma. La interacción entre acción legal y acción transformadora psicológica individual por parte del cliente también puede ser terapéutica. Trataremos esto con más detalle en los cursos sobre psicología y derechos humanos.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente se benefició por haber trabajado sobre la individualización, si es que tuvo alguna.

Aun si no ha realizado este tipo de trabajo, describa una o más situaciones en su propio contexto, en la que los clientes podrían beneficiarse por trabajar con la individualización.

COMENTARIOS FINALES

La tolerancia y el considerar las acciones como las consecuencias del historial completo de la persona, sus patrones de reacción y las circunstancias son sumamente importantes para el cliente, además de darle al cuidador un conocimiento más profundo del cliente y del traumatismo en general. Como todo en este trabajo, requiere de mucho tiempo, esfuerzo, consideración y sentimiento.

La individualización es otro de esos procesos que requiere consideración y trabajo.

Si trabaja en ambos, creemos que se convertirá en un mejor cuidador, que pueda ser más útil para sus clientes y para usted mismo.

2.8. LOGRAR QUE EL CLIENTE ASUMA LA RESPONSABILIDAD DE SU PROPIA VIDA, DARLE AL CLIENTE CONTROL SOBRE LOS PROCESOS Y DARLE PERMISO AL CLIENTE

INTRODUCCIÓN

En esta sección, trataremos varios puntos centrales del proceso transformativo del cliente; concretamente, poner el trabajo que implica en las manos del cliente.

Comenzaremos a utilizar otro término para “terapia”, es decir, el proceso transformativo del cliente; en parte se debe a quitarle el estigma y a removerlo de la esfera patológica. Además, el término “terapia” es legalmente limitado en muchos contextos, por lo que lo alentamos a no utilizarlo.

Al pasar, ya hemos mencionado con anterioridad los puntos que trataremos en esta sección. Consideramos que son esenciales para el éxito de la relación entre cliente y cuidador y para el éxito del proceso transformativo del cliente.

Como siempre, le pedimos que complete todas las actividades descritas. Y, como siempre, le recordamos que no debe hacer posible que se identifique a las personas. Esto puede causar graves daños y es poco ético.

LOGRAR QUE EL CLIENTE ASUMA LA RESPONSABILIDAD DE SU PROPIA VIDA

No nos cansamos de enfatizar que es el cliente y no el cuidador quien tiene la responsabilidad de la vida del primero. El rol del cuidador es alentar y apoyar al cliente. En última instancia, sin embargo, es el cliente quien determina qué le sucede y qué acciones tomar. El cuidador puede indicar recursos y lugares donde el cliente puede obtener información y, posiblemente, podría ayudarlo a hacer conexiones, pero creemos que hacer más que eso no es conveniente para el cliente. Los clientes, por supuesto, cometerán errores y aprenderán de estos. Entre otras cosas, asumir la responsabilidad por la vida del cliente lo hace depender del cuidador y puede darle la sensación de que no es capaz de vivir en el mundo real. A muchos clientes les gusta esta dependencia y expresan su deseo de tenerla y anhelan evitar asumir responsabilidades. Lamentablemente, también sabemos que algunos cuidadores alimentan su ego al asumir la responsabilidad por los clientes. Este es un tema para supervisión.

Desde nuestro punto de vista, existen muy pocas circunstancias en las que este principio no aplica. Se trata de cuando el cliente podría hacerse daño o podría dañar a otra persona o animal. Otro caso es cuando la persona es psicópata o sociópata.

De lo contrario, tal como dijimos varias veces, no podemos y no debemos controlar lo que hace el cliente.

Actividades

Describa una situación en la que el cuidador haya asumido la responsabilidad por al menos una parte de la vida de un cliente. ¿Cómo se sintió el cuidador? ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Qué sucedió?

Describa una situación en la que el cliente haya asumido la responsabilidad por su propia vida, quizás apoyado y alentado por el cuidador. ¿Cómo se sintió el cuidador? ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Qué sucedió?

¿Existen circunstancias en las que el cliente no deba asumir la responsabilidad por su propia vida? Cuente su propia experiencia si la tiene.

DAR AL CLIENTE EL CONTROL

Muchos clientes se sienten completamente incapaces de controlar su propia vida; creen que todo está controlado desde afuera, por otras personas y por las circunstancias. Si bien algunas cosas, por supuesto, están determinadas, una cantidad sorprendente de cosas pueden ser manipuladas y cambiadas, aunque sea levemente. Con frecuencia, el cliente no está acostumbrado a hacerlo. Este tipo de control es excelente para la imagen que el cliente tiene de sí y para su autoestima. Por tanto, una de las tareas del cuidador es alentar y apoyar al cliente en tomar el mayor control posible. Para personas fuera de la vida del cliente, esto puede parecer rebelión. Repetimos que es función del cuidador apoyar y alentar al cliente en esto, a pesar de la rebelión. Con mucha frecuencia, esto puede llegar muy lejos. Con el tiempo, se alcanzará un equilibrio, y el cliente tendrá el mayor control posible. Por supuesto, esto es muy individual.

Actividades

Describa una situación en la que haberle dado al cliente más control lo haya ayudado. ¿Cómo fue el proceso? ¿Qué equilibrio final se alcanzó?

¿Existen circunstancias en las que el cliente no debería tener el control?

DAR PERMISO AL CLIENTE

Mucha gente siente que no tiene permiso para tener ciertos sentimientos. Por ejemplo, en muchas culturas, los hombres no pueden ser “débiles” ni llorar ni enojarse con familiares, amigos u otras personas. A menudo, en situaciones difíciles, la gente cree que debe ser fuerte. Otra situación que hemos visto con frecuencia es la de estar enojado con un padre u otro familiar abusivo o con alguien más que tenga influencia en la vida del cliente, así como también la de no sentir amor por esa persona, y no tener el permiso para expresar esos sentimientos; creer que “no es correcto”. En algunos lugares, ni siquiera se permite hablar en contra del Gobierno o de la “autoridad” en general. En nuestra opinión, una tarea del cuidador es darle permiso al cliente para tener esos sentimientos y para expresarlos. Para ser claros, los sentimientos están presentes en cualquier caso. Sacarlos afuera

y tomar acciones al respecto, tanto interna como externamente, es parte importante del proceso transformativo del cliente.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente no tenía permiso para expresar sus sentimientos. ¿Qué conducta mostró el cliente?

Describa una situación en la que usted le dio permiso a un cliente para expresar sus sentimientos. ¿Qué sucedió?

¿Existen situaciones en las que no es bueno que una persona exprese sus sentimientos?

COMENTARIOS FINALES

Asumir la responsabilidad por la propia vida, tomar el control y el poder y no sentirse incapaz, y tener permiso para expresar sentimientos son aspectos sumamente importantes en los procesos transformativos de todo cliente. Es responsabilidad del cuidador facilitar estos procesos.

2.9. CONCEDER TIEMPO Y ESPACIO, Y ESCUCHAR VERSUS SERMONEAR

INTRODUCCIÓN

Una vez más, nos encontramos con principios fundamentales en facilitar el proceso transformativo del cliente. Consideramos al cuidador como un facilitador, es decir, como alguien que crea un lugar seguro para el cliente, donde este pueda trabajar sus problemas y avanzar. Esto significa que el cuidador podría tener que cambiar su forma de considerar su papel, es decir, no verse como un dador de consejos, sino como alguien que escucha, apoya y alienta. Esto es difícil para algunas personas; sin embargo, es fundamental para el éxito del proceso transformativo del cliente.

Como siempre, le pedimos que complete todas las actividades ofrecidas. También le recordamos, como siempre, no dar información por la que pueda identificarse a alguna persona. Esto puede ser dañino y poco ético.

CONCEDER TIEMPO Y ESPACIO

El proceso transformativo del cliente puede ser difícil. Muchas cosas deben cambiar. Con frecuencia, esto incluye ideas y patrones de conducta que han sido desarrollados a lo largo de la vida del cliente. Eso implica indagar y modificar. Y esto puede demandar mucho tiempo y energía. También requiere abrir un espacio emocional que, en muchos casos, el cliente no habrá tenido ni tendrá ahora en el ambiente de su hogar. En consecuencia, uno de los papeles centrales del cuidador es permitir que el proceso ocurra y no preocuparse por el tiempo que lleve. Es probable que el cliente se sienta confundido por muchas de las cosas que suceden desde el punto de vista emocional, por su modo esencial de pensar y por su enfoque de los sucesos de la vida. Por lo tanto, como ya hemos dicho, es tarea del cuidador brindar un espacio seguro que ofrezca apoyo y aliento al cliente para explorar y cambiar.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente haya tenido el tiempo y el espacio emocional para explorar sus problemas. ¿Cómo fue todo? ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Cómo se sintió usted?

Describa una situación en la que el cliente no haya tenido el tiempo ni el espacio emocional para explorar sus problemas. ¿Cómo fue todo? ¿Cómo se sintió el cliente? ¿Cómo se sintió usted?

¿Existen situaciones en las que el cliente no debería tener el tiempo ni el espacio?

ESCUCHAR VERSUS SERMONEAR

El psicólogo Carl Rogers señaló que el cliente es el mejor experto en sí mismo. Por lo tanto, ¿quiénes somos nosotros, como cuidadores, para disentir? Esto muestra el papel del cuidador como alguien que escucha más que como alguien que da consejos o sermones. Hemos visto ese tipo de conducta

en demasiados cuidadores. Esto es algo que hemos repetido y que continuaremos repitiendo. En el curso sobre comunicación, describiremos las técnicas de escucha activa que facilitan la exploración por parte del cliente de sus problemas.

Actividades

Describa una situación en la que escuchó al cliente, y este pudo avanzar.

Describa una situación en la que brindó demasiados consejos, y el cliente no pudo avanzar.

¿Existen situaciones en las que está bien sermonear?

COMENTARIOS FINALES

Crear un espacio para el cliente es un papel fundamental del cuidado de personas. Esto implica tomarse el tiempo, conceder espacio y escuchar.

2.10. GANAR Y MANTENER LA CONFIANZA

INTRODUCCIÓN

La confianza es algo muy difícil de conseguir y de mantener, y es muy fácil perderla. Esto es particularmente cierto cuando se trabaja con personas que han sufrido traumas psicológicos. Tal como veremos en el curso sobre psicología, la pérdida de confianza es una de las reacciones más habituales al trauma. Todo lo que hace el cuidador está relacionado con ganar y mantener la confianza. Todas las cualidades que tratamos en este curso son parte de eso. Destacaremos algunas cualidades que aún no hemos mencionado. Otro grupo de cualidades que implican confianza está relacionado con la ética. Trataremos la ética en la siguiente sección.

Las características descritas en esta sección y en la siguiente forman la base para un tipo específico de comunicación entre el cliente y el cuidador. Describiremos esto con mayor detalle en el siguiente curso, concretamente, en el de comunicación.

Como siempre, le pedimos que complete todas las actividades descritas. Como siempre, cuando escriba cosas que serán vistas por otras personas, le recordamos que no mencione nada que pueda revelar la identidad de un tercero. Esto puede ser dañino y poco ético.

HONESTIDAD

Es muy sencillo decirle a un cliente algo que quiere escuchar. El cuidador que hace esto cree que, al hacerlo, hará más fácil la vida del cliente y del cuidador en primera instancia. Si bien esto podría calmar al cliente durante un tiempo, destruye la confianza de este en el cuidador apenas descubre lo que está sucediendo. Según nuestra opinión, es mucho mejor para el cliente y para el cuidador conocer la verdad, sin importar lo difícil que sea. Eso posibilita que ambos puedan lidiar con la situación real.

Actividades

Describa una situación en la que al cliente no se le dijo la verdad. ¿Qué sucedió en el corto plazo? ¿Qué sucedió en el largo plazo?

Describa una situación en la que al cliente se le dijo la verdad, lo que fue difícil. ¿Qué sucedió en el corto plazo? ¿Qué sucedió en el largo plazo?

¿Existen situaciones en las que usted no debería ser honesto con el cliente?

SINCERIDAD

La sinceridad es similar a la honestidad, pero no es lo mismo. Es posible ser honesto, pero no abierto sobre lo que sucede o sobre lo que se piensa. Si bien ser abierto puede llevar a sesiones difíciles si las circunstancias son complejas, ayuda en la relación. Con la sinceridad, todos saben dónde están parados y pueden actuar en consecuencia. En nuestra opinión, las dificultades de corto plazo llevan a una confianza de largo plazo y a una mejor relación.

Actividades

Describa una situación en la que usted no fue abierto con un cliente, ya fuera que haya sido honesto o no. ¿Qué sucedió en el corto plazo y en el largo plazo?

Describa una situación en la que fue abierto con un cliente. ¿Qué sucedió?

¿Existen situaciones en las que usted no debería ser sincero con el cliente?

FRANQUEZA

Consideramos que la franqueza es fundamental para una buena relación entre el cliente y el cuidador. Dar rodeos confunde la situación. Esto también lleva al cliente (o al cuidador, si vamos al caso) a poder negar una situación específica; esto no es bueno para el cliente ni para el cuidador ni para nadie más que esté involucrado. Este es uno de los elementos de un estilo de comunicación al que consideramos importante en el trabajo con clientes traumatizados.

Actividades

Describa una situación en la que no fue franco con el cliente. ¿Qué sucedió?

Describa una situación en la que fue franco con el cliente, aun cuando la situación era difícil. ¿Qué sucedió?

¿Existen situaciones en las que usted no debería ser franco con el cliente?

MANTENER LAS PROMESAS

Mantener las promesas es una de las maneras fundamentales de mantener la confianza. No hacerlo destruye la confianza casi de inmediato. Esto sucede con las promesas hechas por el cuidador al cliente. También es cierto para las promesas hechas por el cliente al cuidador. Los cuidadores, y otras personas, suelen prometer cosas a los clientes para tranquilizarlos o para darles esperanza. Esas promesas deben mantenerse o, directamente, no hacerse. Existen, por supuesto, excepciones cuando surgen circunstancias por las que el cuidador no puede mantener una promesa, pero lo desconocía al momento de hacerla. Es, entonces, responsabilidad del cuidador hablar con el cliente sobre esto en detalle y profundidad. Aquellas promesas que el cliente hizo al cuidador y que no

cumplió deben ser tratadas en una o más sesiones. Estas conversaciones pueden llevar a una mayor comprensión por parte del cliente. Aquí incluimos promesas que parecen triviales, como llegar a las sesiones en horario.

Actividades

Describe una situación en la que el cuidador hizo promesas que no pudo cumplir. ¿Qué sucedió?
¿Cuáles fueron las consecuencias para la relación?

Describe una situación en la que el cliente hizo promesas que no pudo cumplir. ¿Qué sucedió?
¿Cuáles fueron las consecuencias para la relación? ¿Cómo lidió el cuidador con esto?

¿Existen circunstancias en las que las promesas no deberían cumplirse?

HUMANIDAD

Al comienzo del curso, hemos tratado la necesidad de humanidad y de preocupación por el cliente. Repetimos el punto en esta sección como un elemento básico para ganar y mantener la confianza. Sin esto, el cliente no confiará en el cuidador.

Actividades

Describe una situación en la que hubo poca demostración de humanidad hacia el cliente. ¿Cómo afectó eso la confianza entre el cuidador y el cliente y la relación en general?

Describe una situación en la que se demostró humanidad hacia el cliente. ¿Cómo afectó eso la confianza entre el cuidador y el cliente y la relación en general?

¿Existen situaciones en las que no es necesario mostrar humanidad hacia el cliente?

PRIVACIDAD Y ÉTICA

La privacidad de la información del cliente y la ética en general son tan importantes para ganar y mantener la confianza que hemos dedicado la siguiente sección del curso a esto.

ACTIVIDADES FINALES

¿Cuál es su experiencia en ganar y mantener la confianza con los clientes? Describe situaciones positivas y negativas.

Hemos intentado ser bastante inclusivos al describir elementos que contribuyen a la confianza. ¿Qué nos quedó sin incluir?

COMENTARIOS FINALES

Ganar y mantener la confianza es un elemento fundamental en la relación entre el cliente y el cuidador. Una vez perdida la confianza, es casi imposible de recuperar. Las cualidades que hemos tratado también forman la base de un tipo de comunicación que consideramos fundamental en el trabajo con clientes.

2.11. ÉTICA

INTRODUCCIÓN

Creemos que la conducta ética del cuidador es absolutamente clave en general, y en particular, en la relación entre este y el cliente. Desde nuestro punto de vista, no existen excusas para violar los principios éticos básicos. Como veremos a continuación, si bien algunos principios éticos pueden variar levemente en circunstancias difíciles en las que algunas personas que hagan este curso pueden vivir y trabajar, los principios básicos permanecen iguales. En nuestra práctica, somos sumamente estrictos con respecto a esto.

Como siempre, le pedimos que complete todas las actividades incluidas. Casi no hace falta decir, en especial en esta sección, que no debería revelar ninguna información que pueda identificar a un tercero. Definitivamente, eso sería poco ético.

SU RESPONSABILIDAD

Los principios que describimos a continuación son universales entre profesionales médicos, psicológicos, del trabajo social y de otros sectores del cuidado de todo el mundo. Ya sea que tenga formación en estas áreas o que tenga una licencia oficial para ejercer, los principios expresados en esta sección forman la base que no debe violar, sean cuales sean las leyes y costumbres de la región en la que vive y sean cuales sean las normas o prácticas del organismo gubernamental, intergubernamental o no gubernamental para el que trabaja.

En nuestra opinión, y lo sostenemos con firmeza, seguir órdenes no es una excusa para no trabajar de modo ético ni para no seguir estos principios. Esto también es parte del derecho internacional. En consecuencia, USTED es responsable por sus acciones, no su jefe ni el juez ni el primer ministro. Comprendemos que esto pueda causarle conflictos con funcionarios de distintos niveles. Nos parece desafortunado que esos funcionarios no respeten estos estándares.

NO HACER DAÑO

Un principio ético básico es no hacer daño al cliente. Consideramos que nadie puede violar este principio. En esta sección, describiremos situaciones sobre profesionalismo en las que surgen cuestiones sobre no hacer nada o hacer algo que no esté dentro de su competencia. Lamentablemente, dada la baja cantidad de personas capacitadas y competentes en el área, esto no es poco usual. Hay otras situaciones en las que hay dudas sobre el mejor camino por tomar con un cliente en particular. Trataremos esas situaciones específicas más adelante.

Aquí queremos dejar muy en claro que, más allá de las leyes del organismo en el que trabaje, consideramos que la cooperación con tortura, interrogatorios “avanzados” o cualquier otra situación en la que el cliente esté bajo presión física o psicológica es una falta total y absoluta de ética. Opinamos lo mismo sobre la cooperación con la pena de muerte y con cualquier otro tipo de castigo

físico u otra medida que pudiera lastimar a una persona física o psicológicamente. Si bien los gobiernos afirman que esto es “por el bien mayor” o por “seguridad nacional”, nosotros no estamos para nada de acuerdo.

Otro punto es trabajar en prisiones y con oficiales de policía y otros organismos oficiales. A veces, es conveniente para el cliente ser atendido por otro profesional o cuidador. Bajo esas circunstancias, cualquier trabajo que usted haga DEBE ser en beneficio del cliente y NO en beneficio principal del organismo oficial. Además, el cliente debe estar claramente informado sobre lo que está sucediendo, qué información será transmitida y a quién. Lo contrario, en nuestra opinión, sería MUY POCO ético.

Otro punto que, lamentablemente, es muy común es que hay leyes en algunos lugares y normas en algunas organizaciones que prohíben trabajar con ciertos grupos de personas, por ejemplo, con solicitantes de asilo. Creemos que no es ético que los cuidadores obedezcan esas leyes y normas. Consideramos el derecho de cuidar, incluida la asistencia en la salud mental (que incluye las reacciones a los traumas) como un derecho humano fundamental.

Actividades

Describa una o más situaciones (si es que estuvo en alguna) en las que se haya cuestionado el principio de no hacer daño. Por favor, no se ponga en peligro ni ponga a otros en peligro por responder esta pregunta.

¿Cree que hay situaciones en las que no aplica el principio de no hacer daño? Descríbalas, por favor.

PRIVACIDAD

Según prácticamente todos los códigos internacionales y nuestra propia creencia, la relación cuidador-cliente es completamente privada. La única excepción es si el cliente se hiciera daño a sí mismo o dañara a otra persona o animal en un futuro inmediato. La amenaza debe ser real. En esos casos, el cuidador DEBE actuar e informar al cliente que lo hará. Esta excepción no incluye situaciones en las que pudiera haber daños materiales, pero que no implicara daño a personas ni animales. Esta excepción también incluye situaciones en las que exista abuso de menores, tanto físico como psicológico.

Estamos conscientes de que algunos funcionarios o personas de organizaciones gubernamentales o no gubernamentales pueden intentar extraer información del cuidador, a veces, bajo amenaza de graves consecuencias para este. Creemos que la divulgación de material a dichas personas sin el consentimiento del cliente por escrito no es nada ético, aun si el cuidador está violando leyes o normas.

En el mismo contexto, el cuidador debe informar al cliente con claridad con quién conversará sobre su situación. Preferentemente, esto se hará por escrito. Además, el cliente debe tener claro cómo se utilizará este material en adelante y quién más obtendrá la información. Esto también incluye el uso de la información del cliente con jefes, estudiantes, donadores y otros. Creemos que cualquier otra persona que tenga acceso a esta información debe tener el mismo compromiso de reserva.

En un contexto similar, el cliente debe recibir información explícita sobre qué anotaciones hará el cuidador, quién las verá y cómo se archivarán. Como mencionamos anteriormente, es preferible que esto quede por escrito.

Cuando se trabaja con un grupo, debe quedar claro que el material personal tratado dentro del grupo no podrá ser compartido con nadie fuera de este, incluidos familiares, amigos, etc. Algunos grupos tienen la regla de que ese material no puede ser tratado entre los miembros del grupo fuera de la sesión. Ese tipo de reglas depende de las circunstancias específicas de cada grupo.

Con respecto a terceros que participen en sesiones individuales o grupales, también tenemos reglas estrictas. En general, no lo permitimos. Cuando lo hacemos, es con el consentimiento explícito de todos los clientes y cuidadores involucrados. Una condición para que un tercero participe es que cualquier miembro del grupo, cliente individual o cuidador puede pedirle que se retire en cualquier momento y por cualquier razón, y esto no puede ser cuestionado. Además, el tercero debe firmar una declaración en la que deja asentado que el material personal no será retransmitido.

Actividades

Cuente su experiencia, buena o mala, respecto de garantizar la privacidad de los clientes. Nuevamente le pedimos que no se ponga en peligro ni ponga en peligro a un cliente si publica esta información.

¿Qué opina sobre lo que describimos en esta sección?

LA RELACIÓN ENTRE CUIDADOR Y CLIENTE FUERA DEL ÁMBITO DE LA SESIÓN DE CUIDADO

En general, consideramos poco ética la relación entre cliente y cuidador fuera de las sesiones que mantienen. El contacto externo compromete la objetividad del cuidador. Además, el cuidador sabe muchas cosas sobre el cliente y puede utilizar esa información, por lo general de manera inconsciente, para manipularlo. Mantener la distancia es responsabilidad del cuidador.

Entendemos que esto puede ser difícil en áreas donde hay pocos cuidadores, en situaciones en las que el cuidador y el cliente están en el mismo círculo social o profesional, y en otras posibles circunstancias. En esos casos, el cuidador y el cliente deben evitarse lo más posible. Esto es responsabilidad del cuidador.

La mezcla de roles puede, desde luego, provocar serios problemas. Por ejemplo, hemos visto los efectos negativos de mezclar amistad y cuidado, y de situaciones en las que el cuidador también es el empleador. Con muy pocas excepciones, estas situaciones donde los roles se mezclan no funcionan.

Está claro que no se debe permitir una relación sexual ni íntima entre cliente y cuidador.

En general, mantenemos la regla de que un cuidador no puede tener otra relación con el cliente por, al menos, un año después de que la relación cuidador-cliente se haya terminado.

Actividades

Describa una situación en la que se vio envuelto en una mezcla de roles o alguna en la que haya observado esa mezcla de roles. ¿Qué sucedió?

¿Qué opina sobre lo que describimos en esta sección? ¿Existen circunstancias en las que un cliente y un cuidador pudieran tener una relación fuera del ámbito de la sesión de cuidado? Describa su experiencia.

PROFESIONALISMO

En nuestra opinión, lo que usted puede o no puede hacer es una cuestión de las circunstancias y el lugar en los que esté trabajando.

Es evidente que, en un lugar donde hay profesionales bien capacitados y supervisados y donde la atención sanitaria está disponible para todos los que la necesiten, no es ético trabajar si no se está bien capacitado y supervisado, a menos que sea bajo la supervisión de alguien que sí lo esté.

Sin embargo, bajo las condiciones en que muchos de los que están haciendo este curso trabajan, esa atención universal y competente no existe, en especial para grupos vulnerables. Entonces, regresamos a las preguntas surgidas en la sección sobre no hacer daño: ¿permite que el cliente se vaya sin recibir atención? ¿Realiza el trabajo del que no está muy seguro? Estas son decisiones muy difíciles cuando hay gente que está sufriendo. Desde luego, existen algunas respuestas parciales si decide actuar. Hay mucha información y algunos cursos gratuitos disponibles en internet. Además, hay organismos como la CWWPP y Global Psychosocial Network (una iniciativa de Psychologists for Social Responsibility) que ofrecen capacitación y supervisión sin cargo. Lo alentamos a buscar organizaciones y particulares locales que puedan darle esa capacitación y supervisión.

Otro punto es que, con frecuencia, existen métodos tradicionales de cuidado. Con mucha frecuencia, descubrimos que son equivalentes o, por lo menos, complementarios a métodos del

norte/occidentales y que, por lo general, son mucho más apropiados para trabajar en situaciones locales.

Ya sea que tenga capacitación formal o no, nos parece poco ético ofrecer atención sin tener una supervisión regular y exhaustiva. Lamentablemente, conocemos demasiados profesionales que no la tienen y que deberían ser más conscientes. Hablaremos sobre supervisión con más detalle en la sección sobre cuidado personal, en este curso.

Actividades

Describe la situación en su región con respecto a personas bien capacitadas y bien supervisadas.

¿Existen personas en su región que son competentes, pero que no tienen una capacitación formal? ¿Cómo trabajan y qué opina de ellas?

¿Existen métodos locales o tradicionales que se utilicen en su región? Por favor, descríbalos, para que podamos aprender al respecto. ¿Qué tan bien funcionan?

¿Cuenta usted con supervisión regular? En caso afirmativo, ¿cómo funciona y cómo se siente al respecto? Si no la tiene, ¿cómo planea obtenerla?

¿Qué otros comentarios tiene sobre profesionalismo?

PAGOS Y REGALOS

Con respecto a pago por servicios, creemos firmemente que la salud, incluida la salud mental, es un derecho humano básico. No creemos que nadie deba obtener ganancias a costa del sufrimiento de otras personas. Esto también se aplica a las drogas. No obstante, la otra cara de la moneda es que los cuidadores y sus organizaciones deben comer, pagar la renta de las instalaciones, pagar la conexión a internet, etc. Sin embargo, no creemos que sea ético negarle la atención a alguien porque no puede pagarla. Lamentablemente, esto ocurre en varios lugares, aun en regiones bastante ricas.

La siguiente cuestión son los regalos. Prácticamente en todos los códigos de ética, no se consideran éticos los regalos hechos a profesionales, sin importar lo bien intencionado que sea. Existe una diferencia entre regalos a individuos y contribuciones a la organización en general. También existe una diferencia entre si el regalo es algo que ya se esperaba o si es completamente voluntario. Puede haber una línea muy fina. Nuestra postura es que no aceptamos regalos, excepto aquellos que están claramente dentro de las posibilidades económicas del cliente y, en ese caso, los tomamos solo como contribuciones a la organización.

Actividades

Describe cómo es la situación respecto de recibir pago en su región. ¿Existe el seguro médico? ¿Cubre los servicios de salud mental? En caso afirmativo, cuáles y durante cuánto tiempo.

¿Cuáles son las políticas sobre pago en la organización donde trabaja?

¿Cómo trabajan con personas que no pueden pagar?

¿Cuáles son las prácticas respecto de regalos dentro de la organización?

¿Cuál es su política personal respecto de los regalos?

CONVENCIONES Y CÓDIGOS

Los principios que hemos incluido en esta sección reflejan los códigos de ética de varias organizaciones. A continuación, incluimos algunos enlaces. Hay muchos otros. Lo alentamos a considerar estos como parte de su educación:

Consejo General de la Psicología de España

<https://www.cop.es/index.php?page=CodigoDeontologico>

Asociación Médica Mundial

<https://www.wma.net/es/policies-post/codigo-internacional-de-etica-medica/>

British Psychological Association (en inglés)

<https://www.bps.org.uk/news-and-policy/bps-code-ethics-and-conduct>

American Psychological Association (en inglés)

<http://www.apa.org/ethics/code/>

Actividades

Busque las convenciones y los códigos correspondientes a su región y a su organización. Por favor, envíenos una copia (o el enlace en línea) por correo electrónico para que podamos armar una colección y enviarlos a otras personas en su región.

¿En qué difieren las convenciones y códigos existentes para su región, organización, o circunstancias específicas de otras convenciones y códigos internacionales? ¿Cuáles son las similitudes?

ACTIVIDADES FINALES

¿Ha tenido alguna dificultad con funcionarios gubernamentales o de su organización con respecto a la ética? Por favor, descríbala. No mencione nada que pueda ponerlo en peligro.

¿Cómo aborda el tema de la ética en su práctica?

¿Qué otros comentarios tiene sobre ética? ¿Nos quedó algo sin incluir?

COMENTARIOS FINALES

Creemos que la ética es uno de los pilares de la práctica y de la relación entre cuidador y cliente. Como hemos dicho al principio de esta sección, sin ética no hay nada.

2.12. PREPARACIÓN, FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN

INTRODUCCIÓN

La preparación, flexibilidad y adaptación ante situaciones cambiantes son importantes en el trabajo con clientes. No solo incluyen la situación del cliente, sino también la del cuidador y la del entorno, en especial en regiones en las que podrían trabajar personas que estén haciendo este curso. Por lo tanto, entendemos que trabajar con personas es tanto un arte como una ciencia. Esto también depende en parte de la personalidad del cuidador y de su experiencia. Además, la manera en que el cuidador reacciona depende en parte de su grado de libertad dentro de la organización.

Como siempre, le pedimos que complete las actividades descritas y que no revele detalles que puedan identificar a otra persona o que no quisiera hacer público. Esto es poco ético.

PREPARACIÓN

El cuidador necesita prepararse para la interacción con el cliente y debe tomarse el tiempo para hacerlo. Esto implica, al menos, repasar las notas del cliente. Puede implicar otras cosas, como consultar con colegas, investigar en Internet y dentro de la comunidad sobre los problemas con los que está lidiando el cliente, encontrar recursos disponibles, u otro tipo de tarea. También implica una preparación emocional por parte del cuidador, es decir, respirar profundo varias veces o cualquier otra técnica que lo ayude a tranquilizarse, aun si esto dura solo uno o dos minutos. Este tipo de preparación intelectual y emocional es parte del profesionalismo del cuidador.

Actividades

Describa una situación en la que no se preparó para una sesión con un cliente. ¿Qué sucedió?

Describa una situación en la que sí se preparó para la sesión con un cliente. ¿Qué sucedió?

¿Existen situaciones en las que no pueda o no deba prepararse para una sesión?

FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN

Aun con la mejor preparación, el cliente puede presentarse con problemas que el cuidador no esperaba o que, al momento de la sesión, son más importantes que aquellos con los que el cuidador esperaba trabajar. En consecuencia, el cuidador debe ser lo suficientemente flexible para lidiar con esto.

Además, durante la sesión, las cosas pueden cambiar muy rápido. El humor del cliente puede cambiar. Pueden surgir recuerdos y emociones, y esto puede provocar que surjan otros problemas.

Además, la sesión puede activar recuerdos y emociones en el cuidador.

También puede cambiar el contexto físico, político o legal de la región.

Nuestro punto es que, a menudo, el cuidador debe ser flexible y debe adaptarse a todas estas situaciones y emociones cambiantes. Esto no siempre es sencillo, ni siquiera para los cuidadores experimentados. Esto también puede causarle aflicción al cuidador. Este es un tema para supervisión. Trataremos estos problemas de los cuidadores con más detalle en el curso sobre cuidado personal.

Actividades

Describe una situación en la que tuvo que adaptarse a una situación cambiante del cliente durante una sesión.

Describe una situación en la que tuvo que adaptarse a las circunstancias en el entorno del cliente.

Describe una situación en la que tuvo que adaptarse a una situación en su propia vida. ¿Cómo afectó eso la relación con uno o más clientes?

¿Existen situaciones en las que la flexibilidad y la adaptación no son necesarias o deseables?

COMENTARIOS FINALES

La preparación, flexibilidad y adaptación son parte de la esencia de ser un buen cuidador. Algunas personas tienen estas cualidades de manera natural. Para todos, es un proceso de aprendizaje.

2.13. CREENCIAS, RELIGIÓN Y ESPERANZA

INTRODUCCIÓN

La creencia y la religión son importantes en la vida de todas las personas, aunque algunas lo nieguen. Estas creencias pueden ser muy variadas y, con frecuencia, cambian durante sucesos traumáticos o después de estos. Además, la esperanza, o la falta de esta, influye fuertemente en las reacciones de los clientes.

Estas cualidades son importantes en el cuidador, así como también en el cliente.

Si bien entendemos que algunas personas puedan no estar de acuerdo con nosotros, advertimos con vehemencia a los cuidadores en contra de hacer proselitismo o de intentar cambiar las creencias de los clientes. Creemos firmemente que esto puede lastimar a las personas y que no es ético.

Volvemos a hacer hincapié en que el papel del cuidador es el de facilitador y no el de alguien que está para dar consejos.

Como siempre, le pedimos que complete las actividades sugeridas. Una vez más le pedimos que no publique información por la que pueda identificarse a alguna persona, ya que esto no es ético.

EL ROL DE LAS CREENCIAS Y DE LA RELIGIÓN

Las creencias de cualquier tipo son parte de la vida de toda persona, ya sea una creencia en un ser superior o en algo más. En casi todas las personas, esto cambia durante situaciones traumáticas o después de estas. La creencia puede fortalecerse o debilitarse y puede cambiar en su naturaleza.

Muchos cuidadores no conversan sobre este aspecto del trauma con los clientes. Por el contrario, hemos visto que sacar el tema es un alivio para muchos clientes, varios de los cuales quieren hablar sobre eso.

Como mencionamos en la introducción, consideramos que el papel del cuidador es el de facilitador. Creemos que no es nada ético que un cuidador intente convertir al cliente a su propia religión o a su manera de considerar una creencia. Sabemos que muchos miembros de comunidades religiosas no están de acuerdo con nosotros. No obstante, nos mantenemos en nuestra postura. Hemos visto que esos esfuerzos de conversión provocaron mucho daño en ocasiones. No le corresponde al cuidador determinar la vida del cliente.

Otro aspecto es la participación del cuidador en la práctica religiosa del cliente. Por ejemplo, tuvimos clientes que nos pidieron rezar con ellos. Por lo general, nos negamos. Sin embargo, puede haber circunstancias en las que el cuidador quiera hacerlo para apoyar y alentar al cliente.

Actividades

Describa una situación en la que el cliente habló sobre sus creencias o sobre su religión. ¿Cómo cambió esa creencia o religión a lo largo de los sucesos traumáticos? ¿Cómo se sintió el cliente después de hablar sobre el tema? ¿Cómo se sintió usted?

¿Alguna vez un cliente le pidió participar de su religión? ¿Cómo reaccionó usted? ¿Qué sucedió?

¿Existen situaciones en las que no es apropiado hablar sobre creencias y religión?

ESPERANZA

En una sección anterior, hablamos sobre honestidad, sinceridad y franqueza, y sobre la necesidad del cliente de enfrentar situaciones y de lidiar con estas. Sin embargo, entre todo eso, queremos dejar espacio para que el cliente tenga esperanza y para que tenga algo por lo que trabajar. Eso motiva al cliente a seguir adelante. Esto no significa exagerar ni no ser honesto con el cliente. Un médico al que conocemos, al momento de enfrentar a un paciente con cáncer, en lugar de decirle que moriría dentro de los próximos seis meses, le dijo que solo el 10 % de las personas vivían más de seis meses. Entonces, esa persona podía tener la esperanza de estar entre ese 10 % y, aun así, poner en orden sus cosas. La esperanza puede ser una fuerza poderosa para lograr que las personas cambien y procesen cosas.

Actividades

Describa una situación en la que se dio esperanzas poco realistas. ¿Qué sucedió?

Describa una situación en la que dar esperanzas ayudó al cliente.

COMENTARIOS FINALES

La religión y las creencias son importantes en la vida de la mayoría de las personas. Los cuidadores no deberían rehuirles, sino que deberían lidiar con estas directamente. Volvemos a enfatizar que no le corresponde al cuidador intentar cambiar las creencias. Inculcar esperanzas en un cliente ayuda a procesar el trauma y, a veces, ayuda al cliente a pasar a un nuevo estado.

2.14. REPASO SOBRE TIEMPO Y CERCANÍA

INTRODUCCIÓN

Antes de finalizar esta sección del curso, queremos regresar a dos conceptos importantes: el tiempo y cuánto debe acercarse el cuidador al cliente. La importancia de ambas cosas está subestimada e infravalorada, según nuestro punto de vista.

Como siempre, por favor, complete las actividades sugeridas. No revele información que pueda identificar a una persona, ya que esto no es ético.

TIEMPO

Repetimos lo que dijimos en otras secciones de este curso con respecto al tiempo, es decir, que debe haber tiempo suficiente para que el cliente pueda expresarse de un modo que no sienta presión, y que la atmósfera y el ambiente de la sesión deberían permitir eso.

En general, por un cliente individual, establecemos entre 45 y 75 minutos para la sesión. Para una sesión grupal, establecemos entre una hora y media y dos horas con un descanso de quince minutos en la mitad. Con algunos individuos y con algunos grupos, más o menos tiempo será óptimo por la necesidad de profundizar algunos temas y por la personalidad del cliente o de los miembros del grupo. Por tanto, el cuidador debe ser lo suficientemente flexible como para no siempre mantener el estándar de 50 minutos.

No ponemos un límite respecto de la cantidad total de sesiones. Sabemos que algunas compañías de seguros y algunos sistemas de salud así lo hacen. Nosotros damos por terminado el trabajo cuando el cliente y el cuidador sienten que es apropiado hacerlo.

Como ya hemos mencionado, sentimos que es sumamente importante que el cuidador contemple tiempo suficiente entre clientes y grupos. En general, nos gusta tener alrededor de media hora después de un cliente y alrededor de 45 minutos después de un grupo. Eso le da tiempo al cuidador para relajarse y para procesar lo que sucedió, así como también para escribir algunas notas. En las secciones de cuidado personal, veremos cuán importante es esto para el cuidador.

Otro punto hace referencia a planificar toda la semana o periodos más largos. Esto implica no programar clientes y grupos muy difíciles o agotadores uno detrás del otro y dejar tiempo para otras actividades.

Actividades

Describa su distribución de tiempos con los clientes. ¿Funciona? ¿Tiene tiempo para cada cliente y cada grupo? Haga sugerencias para cambiarlo.

¿Existen situaciones en las que no pueda establecer el tiempo para los clientes como mejor lo considera?

CERCANÍA

Ya hablamos sobre la cercanía entre el cuidador y el cliente en la sección del curso sobre ética. La clave es que el cuidador mantenga la objetividad.

No obstante, hay situaciones en las que el cuidador quiera acercarse al cliente fuera de la situación habitual. Un ejemplo es que el cuidador quiera ir a la casa del cliente para observar la situación de primera mano. Otro puede ser que el cuidador quiera acudir a un evento social para ver de manera objetiva cómo se comporta el cliente. Particularmente en comunidades pequeñas o en situaciones en las que exista una cantidad reducida de cuidadores, el contacto puede ser inevitable. Es responsabilidad del cuidador mantener la distancia y la objetividad.

Actividades

Describa una situación en la que pueda ser ventajoso acercarse más de lo usual a un cliente. ¿Cuál es su experiencia?

Describa una situación en la que deseó mantener una mayor distancia de lo normal con un cliente. Describa su experiencia.

COMENTARIOS FINALES

El tiempo y la cercanía son temas difíciles para muchos cuidadores. En primer lugar, requieren determinar las necesidades de los clientes y de los grupos, y equilibrarlas con las necesidades del cuidador y de la organización para la que trabaja y con lo que es posible desde el punto de vista logístico. Trataremos esto con más detalle en otras secciones. También es importante que haya un espacio de tiempo entre clientes y grupos para que el cuidador pueda trabajar con ellos de manera adecuada. Con respecto a la cercanía, el cuidador siempre debe mantener la objetividad.

2.15. ALGUNOS COMENTARIOS FINALES Y ACTIVIDADES FINALES

COMENTARIOS FINALES

En esta sección del curso, intentamos dar una idea de los factores importantes en la formación de una relación entre el cuidador y el cliente. Esta relación es la clave para brindar asistencia de cualquier clase.

Por un lado, el cuidador debe identificarse lo suficiente con su cliente. Por otro lado, debe mantener la objetividad. Este es un equilibrio difícil.

Otro aspecto central es obtener y mantener la confianza. Como hemos repetido, la confianza es muy difícil de lograr y muy fácil de perder.

Otra parte importante de la relación está relacionada con la ética. Esta jamás debe violarse, sin importar las frecuentes y fuertes presiones externas para hacerlo. Esto es fundamental.

Finalmente, queremos recordarle que siempre estamos aprendiendo. Cada cliente y cada relación nos enseña algo, sin importar lo experimentados que seamos.

En la siguiente sección de este curso, hablaremos sobre algunas maneras en que puede cuidarse a usted mismo. Sin eso, es difícil sobrevivir, en especial en ciertas circunstancias bajo las que debemos trabajar.

ACTIVIDADES FINALES

Describa algunas de las relaciones que haya tenido con clientes, tanto buenas como malas. ¿Qué aprendió de estas?

¿Qué le pareció esta sección? ¿Nos han quedado cosas afuera? ¿Qué quisiera que cambiásemos de esta sección?

Tercera parte: Cuidado personal

3.1 Introducción

Muchos, si no todos los cuidadores, cuidan mal de ellos mismos. Tendemos a considerar que nuestros clientes son más importantes que nosotros y les brindamos gran cantidad de nuestro tiempo y de nuestra energía emocional y física; con frecuencia, excedemos nuestros límites. Al final, ese tipo de estrategia resulta contraproducente, ya que llegamos a un punto (conocido como “desgaste profesional”) en el que no podemos funcionar ni para el cliente ni para nosotros mismos. En consecuencia, debemos tener conciencia de esto y tomar medidas para evitar que suceda.

En esta sección del curso, veremos algunas maneras de prevenir o de atenuar el desgaste profesional, como por ejemplo:

- establecer límites;
- introspección;
- crear un equilibrio entre nuestra vida profesional y nuestra vida privada; y
- supervisión e intervisión.

Al final de esta sección, le pediremos que cree un nuevo plan de cuidado personal.

Actividades

Describe cómo se cuida en la actualidad.

¿Cuáles son sus problemas más grandes con el cuidado personal?

¿Qué problemas advirtió en sus colegas?

3.2. LÍMITES

INTRODUCCIÓN

Aunque no siempre lo queremos admitir, todos tenemos límites. El día tiene veinticuatro horas, y la semana tiene siete días. Aunque no siempre lo creamos, tenemos límites en nuestra energía física y emocional. Muchos de nosotros no podemos aceptar que hay cosas que podemos hacer y otras que no.

Un problema es nuestro compromiso con los clientes. Muchos de nosotros no vemos lo que hacemos como un trabajo por el que nos pagan, sino como una obligación moral.

Sin embargo, cuando excedemos nuestros límites, nos desgastamos. Eso significa que no podemos funcionar para nuestros clientes ni podemos funcionar en nuestras vidas personales.

En consecuencia, es imprescindible que tomemos conciencia de nuestros límites y que los respetemos.

TIEMPO

Afortunadamente, o desafortunadamente, hay veinticuatro horas en un día y siete días en una semana, nada más.

Por lo tanto, es fundamental que creemos prioridades respecto de cómo emplearemos nuestro tiempo.

Al menos algo de nuestro tiempo debe estar dedicado a nosotros mismos, nuestras familias y nuestros amigos. Los seres humanos funcionamos de esta manera. También es muy bueno pasar tiempo en silencio y en reflexión. Eso nos hace más funcionales, es decir, más útiles para nuestros clientes, nosotros mismos y todos a nuestro alrededor.

Incluso dentro de nuestro trabajo, debemos hacernos tiempo. En realidad, funcionamos mejor si nos tomamos el tiempo para reflexionar sobre un cliente y sobre lo que experimentamos antes o después de ver al cliente. Por lo general, nos permitimos tener entre 10 y 15 minutos antes de ver a un cliente y entre 20 y 30 minutos después para reflexionar sobre lo que el cliente nos dijo y sobre cómo nos sentimos al respecto. Ayuda escribir nuestras notas sobre el cliente durante este periodo. Además, en nuestros diarios privados, tenemos el hábito de escribir sobre cómo nos sentimos personalmente con respecto al cliente. Esto no se lo mostramos a nadie. Sin embargo, nos ayuda a aclarar nuestros sentimientos y a sacarlos afuera. Nos tomamos un poco más de tiempo (unos 45

minutos) después de cada grupo. Esto nos hace mucho más conscientes de lo que sucede con nuestros clientes y con nuestros sentimientos respecto de ellos.

Actividades

¿Cuáles son sus prioridades al momento de programar su tiempo?

¿Cómo programa su tiempo con los clientes?

¿Cómo programa su tiempo durante el día?

¿Con qué frecuencia programa su tiempo durante la semana?

¿Cómo se siente cuando se toma más tiempo con los clientes y los grupos?

¿Cómo se siente cuando se toma más tiempo entre un cliente o grupo y otro?

¿Cómo se siente cuando se toma más tiempo en su vida privada?

¿Existen situaciones en las que no debería tomarse tiempo, ya sea en su vida profesional o en su vida privada?

ENERGÍA FÍSICA Y EMOCIONAL

Trabajar con personas muy traumatizadas consume una gran cantidad de energía emocional. Tal como describimos en la sección anterior del curso, nos identificamos con ellos y debemos hacerlo para que la relación cuidador-cliente funcione. No obstante, eso puede agotarnos.

Lo mismo se aplica para muchas situaciones en nuestras vidas privadas. Sin importar cuánto amemos y nos preocupemos por la gente a nuestro alrededor, lidiar con las situaciones difíciles que todos enfrentamos en distintos momentos nos quita energía emocional y física.

Como hemos mencionado, debemos establecer prioridades y programar tiempo y actividades para nosotros que disfrutemos, que nos renueven y que nos den placer y satisfacción. Además, como veremos más adelante en esta sección, escribir y encontrar maneras de exteriorizar las frustraciones son puntos muy importantes.

Actividades

Describa situaciones que le consuman energía emocional y física.

Describe cómo hace para renovarse.

¿Cuáles son sus prioridades respecto del uso de su energía física y emocional?

¿Cómo puede cambiar el uso de su energía física y emocional?

ACEPTACIÓN DE LO QUE PODEMOS Y NO PODEMOS HACER

Por mucho que nos gustaría, no podemos cambiar todo lo que quisiéramos. Como ya hemos repetido varias veces, no podemos cambiar la vida de los clientes. Solo ellos pueden hacerlo.

También hay cosas dentro de las organizaciones en las que trabajamos y de las sociedades en las que vivimos y trabajamos que no podemos cambiar.

Con mucha frecuencia, hay cosas en nuestras vidas privadas que tampoco podemos cambiar.

En consecuencia, debemos aceptar que hay cosas que podemos hacer y otras que no podemos hacer, por más difícil que sea. Reconocemos que es difícil para muchos de nosotros. No vemos otro camino.

Actividades

Describe una situación que no pudo cambiar. ¿Cómo manejó el asunto?

En el futuro, ¿existen cosas que pueda hacer para ayudarse a aceptar las cosas que no puede cambiar?

COMENTARIOS FINALES

Aceptar los límites de tiempo y de energía emocional y física que todos tenemos es difícil para muchas personas, en particular para aquellos de nosotros que trabajamos en el ámbito del cuidado. Además, establecer prioridades y aprender a tomar medidas para aceptar y lidiar con lo que podemos y no podemos hacer en nuestra vida profesional y privada es fundamental si vamos a sobrevivir. Los profesionales más experimentados tienen dificultades con esto. Por lo tanto, lo instamos a tomarse el tiempo y a hacer el esfuerzo de ocuparse de su propia situación.

3.3. DESGASTE PROFESIONAL

INTRODUCCIÓN Y DEFINICIÓN DE “DESGASTE PROFESIONAL”

El desgaste profesional es un estado en el que las personas que han estado bajo grandes cantidades de estrés en su vida privada o profesional ya no pueden funcionar de manera apropiada.

Incluye lo siguiente:

- agotamiento físico y emocional;
- cinismo e indiferencia; y
- sentimientos de incompetencia y de falta de realización.

Puede provocar enfermedades físicas.

El desgaste profesional se da, prácticamente, en todos los cuidadores, ya sean profesionales, capacitados o no, en un momento o en otro.

El desgaste profesional no surge de la noche a la mañana. Se acumula durante un tiempo.

Una persona con desgaste profesional suele desconocer que lo padece.

En consecuencia, el desgaste profesional es peligroso tanto para el cuidador como para sus clientes.

En esta sección describiremos causas y prevención del desgaste profesional, así como también cómo lidiar con esto una vez que ocurre.

Actividad

Describa un incidente de desgaste profesional que haya tenido. ¿Qué consecuencias tuvo para usted, para sus clientes y para su vida personal?

LAS CAUSAS DEL DESGASTE PROFESIONAL

El desgaste profesional es causado por preocuparse y trabajar demasiado sin tomarse tiempo ni espacio para uno mismo. Siente una fuerte obligación para con sus clientes, su familia o amigos, una causa u otras cosas. Se agota física y emocionalmente, y lo hace de manera crónica.

Actividad

Describa un incidente de desgaste profesional suyo o de otra persona. ¿Qué lo causó?

SÍNTOMAS Y SEÑALES DE DESGASTE PROFESIONAL

Existen varias señales y síntomas de desgaste profesional. Incluimos algunos a continuación. En primer lugar, los síntomas psicológicos:

- agotamiento emocional;
- agotamiento físico;
- problemas para dormir, es decir, insomnio por pensar en las circunstancias, o dormir demasiado para escapar del mundo;
- problemas de concentración;
- olvidos, incluso de cosas simples;
- problemas alimentarios, ya sea comer demasiado para obtener placer o demasiado poco por “nervios”;
- angustia;
- depresión;
- irritabilidad y enojo;
- frustración;
- sensación de desinterés y aislamiento;
- falta de optimismo;
- cinismo respecto de todo;
- apatía;
- desesperanza;
- sentimiento de inutilidad en la vida;
- bajo rendimiento en su vida profesional y privada.

Además, puede haber una larga lista de síntomas físicos. Hacemos hincapié en que debe consultarlos con un médico:

- dolor de estómago;
- dolor de cabeza;
- dolor en el pecho;
- latidos irregulares;
- falta de aire;
- disfunción sexual;
- micción frecuente;
- otros síntomas en cualquier parte del cuerpo.

Como veremos en el curso de psicología y trauma, niveles altos de estrés pueden llevar a enfermedades físicas graves. Esta es una razón más para lidiar con el desgaste profesional y para prevenirlo.

Actividad

Describe los síntomas de un incidente que haya tenido usted, un amigo o un colega. ¿Cómo manejó el asunto?

LIDIAR CON EL DESGASTE PROFESIONAL

El primer paso para lidiar con el desgaste profesional es darse cuenta de que lo tiene. Las personas que lo padecen tienden a ignorar a los colegas y amigos que le hablan sobre el tema. Lo instamos a tomarlo con seriedad.

El siguiente paso para lidiar con eso es buscar con quién hablar. Como ya hemos mencionado en secciones anteriores de este curso, la supervisión o la intervisión son fundamentales. Como hemos dicho con anterioridad, si no cuenta con alguna de estas de manera regular, ya sea que tenga desgaste profesional o no, no está actuando como un cuidador responsable. Si no hay un supervisor “profesional”, busque a un colega con el que pueda hablar. En el peor de los casos, contáctenos.

En niveles leves o moderados de desgaste profesional, podría tener que dejar de trabajar y pasarles sus obligaciones a otros. En niveles graves, definitivamente deberá hacerlo. El periodo de ausencia variará dependiendo del individuo y de las circunstancias.

Es fundamental que haga cosas que le gusten y que le den satisfacción, pero que no estén relacionadas con sus obligaciones ni con las actividades que le causaron el desgaste profesional en primer lugar.

Obviamente, es importante que organice un plan para prevenir el desgaste profesional en el futuro.

Actividad

Describa un incidente de desgaste profesional que haya tenido usted u otra persona, y cómo lidió con eso.

PREVENCIÓN DEL DESGASTE PROFESIONAL

Existen una serie de aspectos importantes para la prevención del desgaste profesional.

Uno de esos es la priorización en el trabajo y en la vida privada.

Otro es crear un equilibrio entre la vida profesional y la privada.

Otro más es tomarse tiempo para usted y hacer actividades que le den placer y satisfacción.

Repetimos que la supervisión es un elemento clave para prevenir el desgaste profesional.

Mucho de esto requiere planificación.

Para muchas personas, esto lleva adaptación y cambios en su proceso de pensamiento.

Actividad

Haga un plan para prevenir el desgaste profesional en su vida.

COMENTARIOS FINALES

El desgaste profesional es casi inevitable en los trabajadores del ámbito del cuidado. Es crucial tener un plan para prevenirlo y para lidiar con eso cuando ocurre. Menos de eso es engañar a los clientes y a usted mismo.

3.4. INTROSPECCIÓN Y AUTOCRÍTICA

LA IMPORTANCIA DE LA INTROSPECCIÓN Y DE LA AUTOCRÍTICA

En nuestra opinión, la reflexión y la autocrítica son parte sumamente importante del cuidado personal.

Es importante reflexionar sobre lo que hace con los clientes, así como también sobre prácticamente todos los aspectos de su vida personal.

Esto debe convertirse en una práctica regular de todo cuidador, según nuestra opinión. Incluso unos pocos minutos al día lo ayuda a llevarlo a un lugar mejor.

Recomendamos analizar a los clientes después de cada sesión, con una revisión general diaria o semanal. También recomendamos una revisión de su propia vida, al menos una vez por semana.

Existen muchas maneras de hacer eso. Una es a través de la escritura. Escribir lo ayuda a expresar sus sentimientos y a organizarlos. Caminar en silencio es otra manera. Otra es la meditación. Cada persona encontrará una manera particular de hacerlo.

El punto es que suceda.

Actividad

¿Tiene un cronograma regular para la reflexión y la autocrítica? ¿Qué metodología utiliza?

Si no tiene un mecanismo, recomendamos que lo implemente.

3.5. EL EQUILIBRIO ENTRE LA VIDA PROFESIONAL Y LA VIDA PERSONAL

El equilibrio entre la vida profesional del cuidador y su vida personal es, con frecuencia, difícil. Ambas son importantes.

Ninguno de nosotros puede evitar sentirse afectado por las personas con las que trabaja, en especial si están muy traumatizadas y atraviesan situaciones difíciles. Inevitablemente, lo trasladamos a nuestra vida personal.

Lo mismo se da al revés. Todos tenemos cosas difíciles en nuestras vidas personales en algún momento u otro. No podemos evitar trasladarlas al trabajo.

Debemos estar conscientes de esto en ambos sentidos e intentar separar los dos aspectos lo más posible. En particular, no debemos llevar nuestros problemas personales (incluidos los emocionales) al trabajo con nuestros clientes.

Como hicimos hincapié a lo largo de esta sección del curso, es importante para nosotros, como cuidadores, distanciarnos de problemas personales y profesionales, y crear espacio para nosotros mismos.

Otro punto es priorizar y poder dejar de lado los problemas profesionales y los personales en los momentos adecuados. Este es un proceso de crear equilibrio. Para muchas personas, no es un proceso sencillo.

Como ya hemos mencionado, debemos reflexionar a menudo sobre este equilibrio.

También es bueno conversarlo con nuestras parejas, amigos y colegas y, por supuesto, durante supervisión e intervisión.

No crear y mantener un equilibrio en nuestra vida lleva al desgaste profesional.

Actividad

¿Cuál es el equilibrio actual entre su vida profesional y su vida personal? ¿Qué cambios quiere hacer?

3.6. SUPERVISIÓN E INTERVISIÓN

La supervisión implica hablar con otro cuidador. Los temas de la conversación, en general, son los problemas de los clientes o grupos con los que trabaja el cuidador, así como también la interacción entre la vida personal del cuidador y su vida personal.

La intervisión implica hacer lo mismo, pero en grupo. A veces, estos grupos son conocidos como “grupos Balint”, por el médico húngaro que los creó.

El motivo de la supervisión es lograr perspectiva sobre el trabajo en general y sobre problemas que se suman a este, sobre los problemas específicos de los clientes y grupos, así como también lograr perspectiva sobre la persona del cuidador. Es importante que el cuidador logre una comprensión profunda de sí mismo. Esto fortalece al cuidador en prácticamente todos los aspectos de su vida.

En secciones anteriores del curso, mencionamos la identificación del cuidador con el cliente y la contratransferencia. La supervisión es el modo de lidiar con estos problemas. Además, prácticamente todos los cuidadores pasan por un trauma secundario (es decir, se sienten traumatizados por lo que el cliente les cuenta) cuando ven a clientes muy traumatizados. Es necesario que el cuidador procese esos traumas. El asesoramiento sobre este proceso es una función de la supervisión.

Otra función de la supervisión es lidiar con los problemas que afectaron la vida del cuidador, del mismo modo en que el cuidador lo hace con un cliente.

Además, la interacción entre las reacciones del cliente y la experiencia del cuidador pueden tener un efecto profundo en este último. Otra función de la supervisión es lidiar con esto.

Una persona que brinda supervisión no tiene por qué ser la persona con mayor antigüedad en el equipo. Las personas en un equipo pueden formar parejas o grupos pequeños y supervisarse unos a otros. Es aun mejor encontrar a alguien fuera del equipo para obtener supervisión. Esto brinda mayor objetividad y permite que la persona supervisada se sienta más libre y menos amenazada.

Existen varias opiniones respecto del idioma que debe utilizarse durante la supervisión. Muchos sienten que debe usarse el idioma de la persona que la recibe. Otros creen que hacerlo en otro idioma genera distancia. Nuestra opinión es que la persona supervisada debe ser quien tome la decisión.

El tiempo para la supervisión no debe ser apresurado. Es sumamente importante que ocurra de manera relajada y que se profundicen la mayor cantidad de problemas posible.

La frecuencia de la supervisión depende de las circunstancias. Existe una serie de factores que juega un papel en esto. Uno es la cantidad de clientes que ve la persona supervisada. Otro es la complejidad de un cliente para la persona supervisada y los niveles de trauma con los que trata. Otro más es la experiencia de la persona supervisada. Un factor más es la profundidad con que los tipos de problemas que trata la persona supervisada la afectan. En general, consideramos que una hora por semana es el mínimo obligatorio.

Creemos que la supervisión es fundamental para todos los cuidadores, sin excepción. Esto incluye no solo a los cuidadores que brindan asistencia psicológica, sino también a bomberos, policías, abogados y todo aquel que trabaje con personas traumatizadas.

También consideramos que incluso las personas que trabajen por periodos cortos como voluntarias DEBEN tener supervisión durante el voluntariado y después de este. También deben estar preparadas para lo que deberán enfrentar.

Creemos que no es profesional no contar con supervisión. Volveremos a tratar esto en futuros cursos.

Si no puede encontrar un supervisor en su región, contáctenos.

Actividades

¿Cómo funciona la supervisión para usted?

Repetimos nuestro énfasis en que, si aún no cuenta con supervisión, DEBE conseguirla.

3.7. FACTORES Y ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN Y OPACAN EL CUIDADO PERSONAL

INTRODUCCIÓN

No nos cansamos de enfatizar la necesidad del cuidado personal. El primer paso es darse cuenta de la necesidad y organizarse.

En esta sección, resumiremos algunas de las cosas que hemos dicho hasta el momento y sugeriremos actividades que pueden ayudarlo.

ALGUNOS FACTORES Y ACTIVIDADES QUE PROMUEVEN EL CUIDADO PERSONAL

Como mencionamos en la introducción, el primer paso para el cuidado personal es estar consciente de que lo necesitamos.

El siguiente paso es hacer un plan. Ese plan debe incluir horarios regulares para las actividades que sugerimos y para otras que sean personales para usted. El plan debe incluir días y horarios específicos en los que realizará las actividades. Es fundamental que se apegue al plan. Es muy fácil encontrar excusas para no hacerlo.

El plan debería incluir hacer algo que le guste todos los días. Puede ser diferente cada día. Puede ser algo tan simple como caminar o comer chocolate o escuchar música. El punto es que ese es un tiempo para usted. Debe ser un mínimo de entre 15 y 30 minutos, y es preferible que sea más. Ese tiempo debería ser sagrado, es decir, que debe dejar de lado todo lo demás, sin importar la urgencia. Esto es sumamente importante en el sentido de que le pone un objetivo y le brinda alivio.

Otra parte del plan debería incluir hacer algo creativo que exprese sus emociones. Esto puede ser escribir un diario, tocar música, dibujar o cualquier otra cosa que le dé la posibilidad de expresarse y de sacar las cosas afuera.

Tomarse tiempo para introspección es muy importante, como ya hemos dicho. Esto también debe ser parte de su plan.

En este sentido, aceptar sus limitaciones es muy importante. Debe tomarse el tiempo para repasarlas.

Otra parte más del plan es algún tipo de actividad física. El ejercicio ayuda, aunque algunos de nosotros no somos atletas. “Solo” caminar ayuda considerablemente. Caminar y correr son muy buenos ejercicios. También pueden ser momentos para la introspección.

Además, es importante que duerma lo suficiente. Esto es diferente para cada persona en cada etapa de la vida. El punto es que el cansancio físico y la falta de sueño contribuyen considerablemente al agotamiento emocional y al desgaste profesional. Dormir también es una forma de escapar del mundo y permite el proceso de sus emociones a través de los sueños.

Además, es importante que logre un equilibrio entre su vida personal y su vida profesional, y que priorice los factores en ambas.

Por último, pero no por eso menos importante, la supervisión programada es fundamental, como ya hemos mencionado en varias oportunidades.

ALGUNOS FACTORES Y ACTIVIDADES QUE OPACAN EL CUIDADO PERSONAL

Trabajar de manera obsesiva, tanto en la vida profesional como en la vida personal, es dañino para usted, para sus clientes y para las personas en su vida personal. En consecuencia, es extremadamente importante evitar esto y priorizar sus actividades en ambos casos.

Además, tomarse demasiado poco tiempo para uno mismo también es dañino.

Reprimir sus emociones y sentimientos sobre problemas profesionales y personales, con el tiempo, llevará a explosiones o implosiones. Por lo tanto, debe expresarlos de alguna manera.

Lo mismo aplica respecto de ignorar o negar los problemas personales.

No prestar atención a su estado físico lo dañará tanto física como emocionalmente.

ACTIVIDADES

¿Cuáles son los factores más importantes para usted respecto del cuidado personal?

¿Qué está haciendo y qué no está haciendo ahora?

COMENTARIOS FINALES

Nuevamente, no nos cansamos de enfatizar la necesidad del cuidado personal y la necesidad de preocuparse por usted y de cambiar sus actitudes y actividades para posibilitar que usted, su entorno y sus clientes se beneficien.

3.8. COMENTARIOS FINALES PARA ESTA SECCIÓN

En esta sección del curso, hemos intentado dejar en claro que el cuidado personal es absolutamente fundamental si va a ocuparse de clientes, de familia y amigos, y de usted mismo. Es algo que no puede pasar por alto.

En la sección anterior, sobre factores que promueven y opacan el cuidado personal, describimos una serie de cosas que puede hacer para ayudarse y otras que no debería hacer.

De todas las cosas que sí debería hacer, las más importantes son la supervisión o intervisión y expresar sus sentimientos. Sin eso, explotará o implosionará.

Le deseamos el mayor éxito al trabajar con usted mismo y esperamos haber contribuido a que lo haga y haberlo ayudado a mantener el equilibrio.

ACTIVIDADES

Si aún no lo hizo, haga un plan para el cuidado personal, que incluya los elementos tratados en esta sección.

Por favor, cuéntenos que opina de esta sección. ¿Nos quedó algo sin incluir? ¿Debemos cambiar algo de esta sección? Apreciamos sus comentarios.

Cuarta parte: algunos comentarios y actividades finales para este curso

En este curso, intentamos darle una idea de los principios básicos de la relación cuidador-cliente y de cómo cuidarse a usted mismo. Ambos son esenciales, sin importar su rol: brindar asistencia médica o psicológica, brindar asistencia humanitaria, brindar asistencia legal, ser voluntario a largo o a corto plazo, o cualquiera sea el rol que debe jugar. Si bien los detalles específicos de su situación pueden diferir, lo que describimos aquí son los aspectos básicos del modo de trabajar con clientes, del modo en que debe establecer y mantener la confianza, y de la ética que debe mantener.

Además, si bien su situación específica puede ser diferente en términos del cuidado personal, los aspectos básicos de tener supervisión o intervisión, expresar emociones y tomarse tiempo para uno mismo son los mismos en todas las circunstancias.

En el próximo curso, trabajaremos sobre la comunicación, que es otra competencia básica. Daremos un poco de contexto y ofreceremos algunos métodos prácticos para comunicarse con los clientes.

ACTIVIDADES

¿Cómo cambiaron sus ideas y métodos de trabajo con clientes como resultado de este curso?

¿Cómo cambiaron sus ideas sobre cuidar de usted mismo como resultado de este curso?

¿Existen maneras en que nosotros pudiéramos adaptar este curso para satisfacer mejor sus necesidades? ¿Qué estamos haciendo bien y qué estamos haciendo mal?