Formazione Pragmatica per la Responsabilizzazione (FPR)  
  
Corso 1: Introduzione al lavoro con le persone e alla cura di sè

Versione 18 Agosto 2018

© 2018 Coalition for Work with Psychotrauma and Peace, Nieuwe Pekela, Paesi Bassi e Vukovar, Croazia

Indice

|  |  |
| --- | --- |
| **Incipit** | 4 |
| **Sezione 1: Introduzione** | 5 |
| * 1. Introduzione | 5 |
| * 1. Il CWWPP | 7 |
| * 1. Formazione Pragmatica per la Responsabilizzazione (FPR) | 10 |
| * 1. Facilitazione | 14 |
| * 1. Note finali ed esercizi | 17 |
| **Sezione 2: La relazione caregiver-cliente** | 20 |
| 2.1. Introduzione alla sezione e alla relazione caregiver-cliente | 20 |
| 2.2. Alcuni principi iniziali | 23 |
| 2.3. Alcuni punti sulla lingua e sul fare la conoscenza con il cliente | 26 |
| 2.4. Creare il giusto ambiente | 33 |
| 2.5. Persistenza, Pazienza, Insistenza, e Disciplina | 37 |
| 2.6. Identificazione e mantenimento della propria identità | 40 |
| 2.7. Tolleranza e Individualizzazione | 43 |
| 2.8. Responsabilità, Controllo, dare il permesso | 46 |
| 2.9. Concedere tempo e spazio; Ascolto vs. Predica | 49 |
| 2.10. Guadagnare e mantenere la fiducia | 51 |
| 2.11. Etica | 55 |
| 2.12. Preparazione, Flessibilità, e Adattamento | 61 |
| 2.13. Religione, Fede, e Speranza | 63 |
| 2.14. Tempo e vicinanza rivisti | 65 |
| 2.15. Note finali ed esercizi per questa sezione | 67 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Sezione 3: Cura di sè** | 68 |
| 3.1. Introduzione | 68 |
| 3.2. Limiti | 69 |
| 3.3. Burnout | 72 |
| 3.4. Riflessione e auto-critica | 76 |
| 3.5. Equilibrio tra vita professionale e personale | 77 |
| 3.6. Supervisione e Intervisione | 78 |
| 3.7. Fattori che facilitano e ostacolano la cura di sé | 80 |
| 3.8. Note finali e attività per questa sezione | 82 |
| **Note finali e attività per il corso** | 83 |

Incipit

Questo manuale è destinato ad accompagnare il primo dei corsi della Formazione Pragmatica per la Responsabilizzazione (FPR) della Coalition for Work with Psychotrauma and Peace (CWWPP). Come verrà spiegato nella sezione introduttiva, questi corsi sono stati sviluppati dai lavoratori del CWWPP dal 1988. Sono destinati a persone senza istruzione precedente in questi campi, che lavorano con persone vittime di traumi, come richiedenti asilo e rifugiati, persone vittime di torture o maltrattamenti, persone appartenenti a gruppi minoritari, ecc.

Sebbene questi corsi siano protetti da copyright, sono open source. Quindi, sentiti libero di adattarli alle tue esigenze. Tuttavia, prima di cambiare le basi, ti chiediamo di contattarci. Ti chiediamo inoltre di contattarci per dirci come e in quali circostanze e condizioni stai utilizzando il corso. Un altro motivo per cui ti chiediamo questo è quello di costruire una community, un gruppo di persone sul campo che lavorano con questi problemi. In questo contesto, desideriamo davvero conoscere la tua esperienza locale e come la tua esperienza sia uguale e differente dalla nostra. Includeremo quell'esperienza nelle versioni future del corso. Vi preghiamo di contattarci all’indirizzo cwwppsummer@gmail.com.

Attraverso questi corsi, speriamo che tu possa ottenere ulteriori informazioni sui problemi che tu e i tuoi clienti state affrontando. Ti auguriamo il meglio con loro.

Sezione 1: Introduzione

1.1. Introduzione alla serie FPR e a questo Corso

Lo scopo di questa serie di corsi è quello di fornire alle persone alcune conoscenze, abilità e comportamenti di base, in modo che possano aiutare le altre persone all'interno della propria comunità con traumi psicologici. La serie si rivolge anche alle persone che assistono quelle persone, cioè volontari a lungo e breve termine, membri dello staff di varie organizzazioni non governative, organizzazioni governative, organizzazioni intergovernative, ecc.

Non assumiamo che tu sia uno psicologo o un insegnante o un assistente sociale, nè che tu abbia lavorato con persone prima. Il nostro obiettivo è guidarti attraverso materiale sufficiente da permetterti di aiutare le persone in modo che possano convivere con le loro reazioni psicologiche traumatiche.

Questi corsi sono rivolti in particolare alle persone che vivono in aree che stanno subendo o sono state oggetto di conflitti violenti e alle persone che sono in qualche modo vulnerabili. In questo senso pensiamo ai richiedenti asilo, ai rifugiati e migranti, alle persone che sono provate emotivamente, fisicamente e intellettualmente, ai membri delle minoranze, alle persone in prigione, ai poveri e alle persone che affrontano simili tipi di difficoltà.

Una cosa che vogliamo chiarire all'inizio è che il trauma psicologico non è una malattia. Tutti abbiamo reazioni a eventi che minacciano noi e/o persone vicine a noi. Queste reazioni possono essere psicologiche, come la depressione o la rabbia, possono essere fisiche o una combinazione di queste. Ogni persona reagisce a modo suo. Vedremo queste reazioni in dettaglio in un corso un po’ più avanti nella serie.

La serie è divisa in numerosi corsi. Questo primo è un'introduzione al lavoro con le persone e alla gestione dei propri sentimenti, che nasceranno naturalmente, lavorando con altre persone che hanno reazioni traumatiche. È molto importante riconoscere gli eventi traumatici che si sono verificati nella tua vita e come questi si relazionano ai traumi nelle persone con cui lavori. È anche importante mantenere l'equilibrio nella tua vita. Lavorare con altre persone, ovviamente, implica guadagnare la loro fiducia e ascoltare molto attentamente. Ci occuperemo di ciò più avanti in questo corso e in altri della serie.

Il secondo corso tratta del modo in cui comunichi con altre persone individualmente e in gruppo. Ti forniremo alcuni retroscena e alcune tecniche. Poiché questa serie è pensata per le persone di varie culture e poiché gli individui sono molto diversi, questi sono intesi come fondamenti su cui è possibile costruire secondo la propria cultura e secondo il proprio stile.

ll terzo corso offre un'introduzione alla psicologia e alla consulenza. Daremo un'occhiata alle varie direzioni in psicologia, ai vari concetti di psicologia e alle tecniche che puoi usare. Vedremo anche come lavorare con specifici gruppi di assistiti.

Il corso successivo affronta la trasformazione non violenta dei conflitti. Esamineremo la mediazione e altre forme di risoluzione dei conflitti, compresa la giustizia riparativa.

Nel corso seguente, guarderemo alla società civile in generale. La società civile, cioè le organizzazioni non governative e non commerciali, hanno un ruolo molto importante da svolgere nella società. Sono sempre stati importanti e ora lo sono sempre di più. Le organizzazioni della società civile differiscono a seconda della loro posizione, tuttavia, ci sono alcuni principi che sono molto simili ovunque.

Infine, entreremo nel merito di alcuni concetti base dei diritti umani. Non siamo avvocati ma pensiamo che ci siano alcune cose che tutti devono sapere.

Ci sono un certo numero di cose che dobbiamo dire prima di iniziare ad approfondire il materiale del primo corso. Innanzitutto, ti consigliamo vivamente non solo di leggere questo corso, ma anche di guardare tutto ciò che puoi trovare su Internet e altrove. Più opinioni diverse sentirai, meglio sarà.

Un altro punto è che il nostro obiettivo è darti le basi. Se non sai qualcosa, ti incoraggiamo a chiedere a qualcun altro, ancora meglio, a più persone, e a fare ricerche autonomanente.

Una cosa fondamentale da ricordare è che il principio più importante del lavoro con le persone è di non fare del male.

Legalmente, a seconda di dove ti trovi, potresti avere o meno il permesso di fare determinate cose. Ci occuperemo un po’ più tardi di ciò, negli altri corsi.

Inoltre, dal punto di vista legale, non ci assumiamo alcuna responsabilità per ciò che fai o per ciò che potrebbe essere o non essere legale o corretto in ciò che diciamo.

Speriamo che tu ottenga qualcosa da questi corsi che ti aiuterà ad aiutare le persone intorno a te. Saremmo molto lieti di comunicare con te. Per favore dicci cosa ne pensi, cosa stiamo facendo nel modo giusto, cosa stiamo sbagliando e cosa potremmo aggiungere ai corsi. Restiamo in attesa della tua risposta. Non esitare a contattarci a cwwppsummer@gmail.com

1.2. Introduzione al CWWPP e agli inizi della FPR

Adesso vogliamo raccontarti qualcosa in più sulla storia del CWWPP, chi siamo, cosa facciamo e in cosa crediamo.

Charles David Tauber, M.D. CEO del CWWPP

Il leader del corso, Charles David Tauber, è un medico. Ha conseguito la qualifica medica presso l'Università di Groningen nei Paesi Bassi alla fine degli anni '80. Successivamente, ha tenuto numerosi corsi di laurea in traumi psicologici, medicina generale, medicina legale e altre aree mediche. È uno dei fondatori del CWWPP.

È cresciuto in una famiglia di rifugiati in un quartiere di rifugiati a New York. Pertanto, ha imparato molto sui rifugiati e sui traumi, sia grazie a dove è cresciuto che nella sua vita professionale. A proposito, una delle sue nonne era un'immigrata clandestina negli Stati Uniti.

Lavora nei movimenti per il cambiamento sociale dal 1966, prima nei movimenti ambientalisti e di pace e successivamente in lavori con rifugiati e richiedenti asilo. Ha anche avuto formazione ed esperienza nella trasformazione non violenta dei conflitti.

Gli inizi della Formazione Pragmatica per la Responsabilizzazione (FPR) e del CWWPP

Terminati gli studi in medicina nel 1988, Tauber diventò membro del gruppo di esami medici internazionali e internazionali di Amnesty e di altri gruppi locali e nazionali olandesi fornendo assistenza ai richiedenti asilo nelle loro richieste di asilo. Il gruppo si occupava anche di curare richiedenti asilo dove non lo erano altri medici. Come vedremo più avanti in questa serie, lavorare con i richiedenti asilo non è facile e richiede competenze speciali e una grande quantità di tempo ed energia. All'epoca in cui il gruppo lavorava, c'erano un sacco di bravissime persone che offrivano volontariamente tempo e sforzi con i richiedenti asilo. C'erano anche membri del personale dei centri per richiedenti asilo. La maggior parte di entrambi i gruppi di persone aveva poca o nessuna educazione nel lavorare con queste persone, e anche a causa delle differenze culturali e degli alti livelli di traumi, non riuscivano ad avere assistenza per i loro traumi, causati dall’ascolto delle storie traumatiche di chi aiutavano (questo fenomeno è noto come traumatizzazione secondaria). Da ciò nacque il metodo di istruzione e supervisione noto come Formazione Pragmatica per la Responsabilizzazione (FPR). Discuteremo della FPR in dettaglio nella prossima pagina del corso.

All'inizio degli anni '90 scoppiarono le guerre nell'ex Repubblica socialista federale della Jugoslavia. Alcune persone di vari gruppi formarono un gruppo di lavoro nella regione. Il CWWPP è stato creato da questo.

Tauber arrivò in Croazia, Bosnia-Erzegovina e Serbia nel giugno 1995 e il CWWPP è qui da allora. La nostra sede principale è a Vukovar, nella Croazia orientale, che ha sofferto molto nel 1991.

La regione in cui viviamo e lavoriamo è sul Danubio. Le culture qui hanno 8000 anni e uno dei primi calendari in Europa è stato trovato nelle vicinanze. È un posto bellissimo e affascinante, ma anche triste per molti aspetti.

registrazione

Formalmente, siamo un'organizzazione senza fini di lucro registrata nei Paesi Bassi (un "stichting"). Abbiamo anche un'organizzazione locale registrata in Croazia e registrata come organizzazione straniera in Bosnia Erzegovina. Negli Stati Uniti abbiamo un agente fiscale, la Baudouin Foundation degli Stati Uniti.

scopi e funzioni del CWWPP

L'obiettivo principale del CWWPP è quello di aumentare la capacità di lavorare con il trauma psicologico e le sue conseguenze fisiche. Sappiamo che non ci sono abbastanza psicologi, psichiatri e assistenti sociali in giro per assistere tutte le persone che hanno reazioni a gravi eventi traumatici come guerre, catastrofi naturali, discriminazione, migrazione e altri disastri causati dall'uomo e naturali. Sappiamo anche che, molto spesso, gli esperti non raggiungono le persone sul campo come i loro amici e vicini possono fare. Non è che gli esperti non abbiano le conoscenze, ma sono di livello superiore. Pertanto, ciò che il CWWPP fa è formare le persone sul campo, nei villaggi e nelle comunità, per aiutarsi a vicenda. Diventano quindi "terapisti scalzi", che altrimenti vengono chiamati "sostenitori tra pari" o "terapisti aiutanti". Per farlo, usiamo il metodo noto come Formazione Pragmatica per la Responsabilizzazione, in breve FPR. Spiegheremo in dettaglio la FPR nella prossima pagina del corso.

Facciamo anche una quantità molto limitata di consulenza diretta con chiunque bussi alla nostra porta.

Un'altra parte importante del nostro lavoro è dare supervisione psicologica alle persone che assistono altre persone. Quando lavoriamo con le persone, inconsciamente, assorbiamo alcuni dei loro traumi. Tendiamo anche a lavorare troppo duramente quando ci preoccupiamo per qualcosa. Questo porta a reazioni chiamate burnout, che spiegheremo in dettaglio più avanti in questo primo corso. Supervisione psicologica significa che chiunque lavori con altre persone parla con qualcun altro, esce dai traumi assorbiti e cerca di trovare un equilibrio nella propria vita. Ogni persona che lavora con persone traumatizzate ha bisogno di supervisione, siano essi psicologi o medici o insegnanti o volontari. Torneremo alla supervisione molto frequentemente in questa serie.

pregiudizi e i nostri punti di vista

Prima di andare oltre, vogliamo discutere dei nostri pregiudizi e dei nostri punti di vista. Li abbiamo tutti, che ne siamo consapevoli o no. Vi chiediamo di prendere nota del vostro.

In primo luogo, crediamo che tutte le persone dovrebbero avere il controllo della propria vita e dovrebbero assumere quel controllo. La nostra missione è fornire alle persone le conoscenze, le capacità e le attitudini per farlo. Si chiama responsabilizzazione.

Successivamente, non crediamo di avere tutte le risposte. Pertanto, riteniamo che qualsiasi processo di apprendimento e qualsiasi processo di interazione tra le persone sia una strada a doppio senso. Pertanto, non smettiamo mai di imparare.

Allo stesso modo, crediamo nel lavorare dal basso verso l'alto piuttosto che dall'alto verso il basso. Come lo psicologo Carl Rogers, crediamo che le persone abbiano le risposte ai loro problemi, piuttosto che avere quelle risposte dettate dall'alto.

Per quanto riguarda il trauma psicologico, crediamo che le persone abbiano reazioni normali a eventi traumatici e che queste reazioni non siano patologiche. Le reazioni possono essere psicologiche e fisiche e di solito sono una combinazione di entrambi. Sebbene ci siano alcune combinazioni comuni di reazioni, la combinazione specifica è individuale per la persona. Parleremo di quei modi comuni di reagire più avanti nella serie. Il punto importante qui, al quale torneremo molte volte, è che, se hai una reazione a eventi traumatici, non sei malato.

Un altro punto qui è che il lavoro nel trattare le reazioni traumatiche è a lungo termine. È molto raro che le cose accadano dall'oggi al domani, tanto quanto vorremmo che facessero. Ci vuole pazienza per affrontarli. È difficile.

Allo stesso modo, non crediamo molto nella terapia farmacologica. Sappiamo che i farmaci possono aiutare ad alleviare i sintomi a volte, ma non raggiungono il cuore del problema. Ciò richiede una varietà di tipi di lavoro, di cui parleremo più avanti nella serie. Ancora una volta, il tipo di lavoro efficace è diverso per ogni persona e può cambiare nel tempo.

Infine, crediamo nei gruppi di auto-aiuto, noti anche come gruppi di interesse reciproco, o come gruppi di Balint. Questi sono gruppi di persone con interessi simili che si riuniscono per discutere dei problemi che li riguardano. Queste possono essere persone con esperienze specifiche, persone che vivono nello stesso villaggio, persone con una malattia specifica, ex soldati, adolescenti e un'ampia varietà di persone in altre circostanze. Le persone in tali gruppi spesso sanno più degli esperti. Inoltre, sapere che non sei solo e che puoi condividere con qualcun altro aiuta molto.

Per favore, pensa ai punti che abbiamo sottolineato qui. Se lo desideri, pubblica le tue opinioni su ciò che abbiamo detto e sui tuoi pregiudizi. Ricorda che tutti possono vedere ciò che hai scritto. Puoi anche scriverci direttamente su cwwppsummer@gmail.com.

1.3. Formazione Pragmatica per la responsabilizzazione (FPR)

la storia della FPR

La FPR originariamente è stata sviluppata nei Paesi Bassi in risposta alle esigenze dei volontari che lavoravano con richiedenti asilo e, nonostante fossero brave persone con grandi cuori, avevano poca o nessuna istruzione in queste aree o nella supervisione psicologica. A queste persone veniva chiesto di confrontarsi con culture non proprie e con persone che avevano livelli molto alti di trauma psicologico a causa di ciò che era accaduto nelle loro regioni di origine e lungo i loro viaggi, nonché attraverso i processi amministrativi di ricerca asilo. Successivamente, anche medici, infermieri, assistenti sociali e altri professionisti ci hanno chiesto assistenza.

scopi della FPR

Nell'edizione di settembre 2007 della rivista medica “The Lancet” è stato riportato che oltre il 90% delle persone che necessitavano di assistenza psicologica non la ricevevano. Sfortunatamente, da allora, la situazione non è migliorata.

Pertanto, l'obiettivo principale della FPR è aumentare la capacità di affrontare situazioni con persone affette da traumi psicologici.

alcuni vantaggi della FPR

Un altro motivo per cui è nata la FPR è che i cosiddetti esperti tendono ad essere d'élite e non strettamente legati alle persone che stanno cercando di servire. Le persone accettano le cose molto meglio dai membri delle proprie comunità che dagli esperti. Si sentono meglio compresi e percepiscono la persona che lavora con loro più sulla loro lunghezza d'onda.

Inoltre, sottoporsi a terapia psicologica è una cosa estremamente stigmatizzata in molte culture. Spesso le persone pensano che la persona sia pazza, fuori di testa. Parlare con un amico o con qualcuno della tua comunità è molto meno stigmatizzato che andare da uno psicologo o uno psichiatra. A quel punto non sei considerato malato o pazzo, ma stai comunque ricevendo aiuto.

Terminologia delle persone formate in FPR

Chiamiamo le persone formate in FPR "terapisti scalzi" o "sostenitori tra pari" e talvolta "terapisti aiutanti". Potresti voler dare a queste persone un nome più appropriato alla tua cultura. Devi stare attento a non violare le leggi o le convenzioni del luogo in cui vivi. Ad esempio, in molti luoghi, il termine terapeuta è riservato a persone che hanno subito un tipo specifico di formazione e/o che sono state testate da un ente governativo o professionale. Lo stesso può valere per la parola consigliere. Per favore, stai attento.

metodologia della FPR

La metodologia del FPR è altrettanto importante o persino più importante del suo contenuto.

Innanzitutto, è importante limitare le dimensioni del gruppo educativo o di auto-aiuto in modo che tutti possano partecipare pienamente. La nostra linea guida su questo è tra tre e dodici persone. Se il gruppo diventa più grande, lo dividiamo in due o più gruppi.

Successivamente, è importante limitare la durata di ciascuna sessione. La nostra esperienza è che le persone possono concentrarsi per un massimo di circa un'ora e mezza o due ore, di solito con una pausa a circa metà percorso. Ciò può differire, a seconda del gruppo.

Un aspetto importante della FPR è che ogni gruppo è specifico. Pertanto, anche due gruppi nella stessa città con persone della stessa età e lo stesso background saranno diversi.

Il curriculum di FPR è quello che otterrai in questa serie di corsi. Tuttavia, potrebbero esserci elementi specifici che desideri aggiungere al curriculum. Potresti anche voler eliminare alcune cose, a seconda delle esigenze e dei desideri delle persone del gruppo, anche se non lo consigliamo.

L'ordine in cui gli argomenti vengono coperti non è importante, fintanto che tutto è coperto a lungo termine. Uno dei ruoli del facilitatore del gruppo è quello di tenerne traccia. Parleremo di facilitazione nella prossima sezione di questo corso e nel corso sulla comunicazione.

In generale, una sessione inizia con ogni persona che racconta cosa è successo nella sua vita dall'ultima sessione. Il gruppo quindi seleziona un argomento da discutere.

L'argomento è importante Può essere qualcosa che è successo nella comunità, nella vita di uno o più membri del gruppo, oppure può essere qualcosa che le persone vogliono sapere. Il punto è che c'è discussione e che le persone si fidano l'una dell'altra in modo da poter discutere praticamente di tutto ciò di cui vogliono discutere. Lo psicologo Carl Rogers ha affermato che noi siamo i migliori esperti di noi stessi. Pertanto, conosciamo anche l'ordine migliore in cui discutere di argomenti che ci interessano.

In questo senso, la FPR può essere molto simile alla terapia. Parliamo di noi stessi e dei nostri problemi in un luogo sicuro, il che è esattamente ciò che succede durante la terapia. Naturalmente, in un gruppo FPR, questo tipo di discussione è molto meno stigmatizzato.

Inoltre, la pratica diventa una parte importante dei gruppi FPR. Pertanto, nel corso di comunicazione, vedremo come avere una conversazione tra due persone e come avere una buona conversazione di gruppo. Inoltre, sarà possibile esercitarsi nell'affrontare situazioni specifiche.

supervisione psicologica

La supervisione psicologica si svolge spesso in gruppi FPR. La supervisione psicologica ha diversi obiettivi. In primo luogo, serve ad osservare cosa si sta facendo con un cliente o con altre persone. Il ruolo del supervisore o del gruppo di supervisione, che può anche essere chiamato un gruppo di intervisione o un gruppo di Balint, non è quello di criticare qualcuno, ma di fornire nuove intuizioni e prospettive a cui forse non ha pensato.

L'altro obiettivo della supervisione è che una persona possa uscire allo scoperto ed esprimere come il lavoro sta influenzando la sua vita privata e viceversa. Lavorare con clienti altamente traumatizzati è difficile e ha effetti emotivi su tutti. Le persone spesso sono portate a pensare di dover essere forti e non vogliono guardare a queste difficoltà, che però sono naturali. È molto importante trovare l'equilibrio nella propria vita e parlare con un'altra persona di ciò che sta succedendo aiuta.

Come abbiamo già detto, riteniamo che la supervisione sia essenziale per chiunque lavori con altre persone a qualsiasi livello. Ciò vale non solo per psicologi e psichiatri ma per tutti, compresi gli assistenti sociali, gli insegnanti, la polizia, i vigili del fuoco e i volontari, per quanto a lungo o a breve termine sia il loro coinvolgimento. Può persino accadere che le persone che non hanno supervisione non agiscono in modo responsabile in modo professionale. Inoltre, la supervisione aiuta a prevenire e curare il burnout. Parleremo del burnout in dettaglio più avanti in questo corso.

A causa di tutte le informazioni confidenziali, condiviso nei gruppi FPR, è molto importante stabilire regole di privacy, vale a dire che le informazioni confidenziali discusse all'interno del gruppo non possono essere discusse al di fuori di esso. Altre regole dipenderanno dal gruppo e parleremo di alcune delle regole per i gruppi FPR che utilizzeremo nella sezione successiva. Scopriremo di più su come i gruppi lavorano nel corso sulla comunicazione.

il contenuto della FPR

Innanzitutto, la FPR coinvolge le persone che stanno imparando a lavorare con altre persone. Ci sono alcuni principi generali che approfondiremo tra poco in questo corso, non ultimo di questi è come guadagnarsi la fiducia di qualcuno. Anche l'etica nel trattare con altre persone è essenziale e ne parleremo in dettaglio.

Come accennato, è anche molto importante che tu impari a prenderti cura di te stesso.

È anche molto importante imparare a comunicare con altre persone individualmente e in gruppo. Sarà diverso nelle varie culture, e quindi ci limiteremo a dare una base che potrai poi adattare alla tua situazione specifica.

La psicologia, il trauma e come affrontarlo, è un campo molto ampio. Pensiamo che le persone debbano sapere il più possibile quindi parleremo di vari approcci alla psicologia, di vari concetti in psicologia, di cosa sia il trauma da vari punti di vista, di situazioni specifiche che possono causare traumi e di come trattare le persone in quelle situazioni per aiutarle a convivere con quello che hanno passato.

Successivamente, parleremo di come trasformare il conflitto da situazioni violente e negative in qualcosa di positivo in modo che le persone possano vivere insieme senza ricorrere alla violenza. Il lavoro psicologico è molto importante in questo.

Dopodiché parleremo della società civile, vale a dire di lavoro non governativo e non commerciale. C'è una lunga tradizione di questo tipo di lavoro in molti luoghi. In altri luoghi, è relativamente nuovo. Certamente, sta cambiando molto rapidamente.

Inoltre, riteniamo che sia importante parlare di come le persone possono integrarsi nelle società e di come le società possono cambiare per includere le persone, ma riteniamo tutto ciò una strada a doppio senso.

Infine, parleremo dei diritti umani. Ci sono alcune basi che, come già detto, riteniamo che tutti dovrebbero sapere.

Some Final Comments

Pertanto, la FPR include molto materiale. Il nostro consiglio è di prenderlo lentamente e di affrontare i problemi che ti colpiscono di più.

Un ultimo punto. Se hai intenzione di prendere seriamente questa serie di corsi, pensiamo che sarebbe una buona idea formare un piccolo gruppo per discutere le cose tra di voi. Ne parleremo nella prossima sezione.

Come sempre, dicci cosa ne pensi di tutto questo. Ci teniamo molto a sentire la tua opinione. Per favore scrivici a cwwppsummer@gmail.com. Si prega di consultare anche il nostro sito Web, www.cwwpp.com.

1.4. Introduzione alla Facilitazione

Introduzione

FPR Qui, parleremo di come facilitare un tale gruppo. Avremo molto altro da dire al riguardo nel corso sulla comunicazione più avanti nella serie.

ruoli del facilitatore

Idealmente, in un gruppo FPR, tutti partecipano allo stesso modo e si assumono la piena responsabilità del gruppo e quindi un facilitatore non è realmente necessario. Ciò non accade in molti gruppi, quindi è generalmente una buona idea assegnare quel tipo di responsabilità a una o due persone. Inoltre, le persone possono facilitare a turno.

La facilitazione richiede esperienza. Anche le persone più esperte non sempre sanno come comportarsi. A volte è anche difficile capire cosa funziona e cosa no. Il nostro consiglio è, dopo ogni sessione di gruppo, di guardare a ciò che hai fatto e chiedere ad altre persone del gruppo cosa ne pensano. Puoi farlo privatamente o, ancora meglio, chiedere durante una sessione di gruppo cosa ne pensa la gente. Anche questo può apportare solidarietà al gruppo e aumentare la fiducia.

Una delle parti più importanti di un gruppo FPR è la partecipazione. Pertanto, tutti hanno bisogno di parlare, di esprimere il proprio punto di vista e di praticare. È responsabilità del facilitatore convincere le persone che non parlano a esprimersi pienamente e controllare le persone che dominano. Ciò può essere difficile, soprattutto quando le persone hanno personalità forti. Ciò è particolarmente importante quando si parla di problemi sensibili e personali, come spesso accade nei gruppi FPR.

Inoltre, ricorda che i gruppi FPR sono gruppi di condivisione e che non dovrebbero essere lezioni, almeno non per la maggior parte. Ciò non significa che non sia utile per il facilitatore o per qualcun altro parlare per un po’ di un argomento specifico o dimostrare una tecnica specifica. Tuttavia, uno dei punti di forza del FPR è l'esperienza dei partecipanti e il modo in cui varie esperienze contribuiscono alla conoscenza, alle capacità e agli atteggiamenti complessivi del gruppo.

Un altro ruolo importante per il facilitatore è tenere traccia del tempo. Abbiamo scoperto che è difficile per la maggior parte delle persone concentrarsi per più di circa 50 minuti senza interruzione e che una sessione tra un'ora e mezza e due ore è più che sufficiente per la maggior parte delle persone. Ci sono eccezioni, ovviamente, in particolare su alcuni argomenti e sessioni sensibili e personali che possono essere più o meno lunghi, a seconda delle esigenze e dei desideri dei membri del gruppo. Tuttavia, abbiamo capito che fare una pausa, anche fino alla sessione successiva, dà spazio e distanza e può aiutare molto. Ciò consente alle persone di assorbire le cose in termini di pensiero e di emozioni. Ancora una volta, è il ruolo del facilitatore di tenere d'occhio il tempo e di dare un giudizio su quando è giunto il momento di fare una pausa o fermarsi.

il luogo

Un altro punto è dove si svolge il gruppo. Abbiamo organizzato gruppi praticamente ovunque tu possa pensare, in aule e uffici formali, nei salotti e nelle cucine delle persone, nei caffè, nei parchi e in altri luoghi. L'ambiente dovrebbe essere ragionevolmente piacevole e riservato in modo che le persone possano esprimersi senza sentirsi in pericolo di essere ascoltate. Inoltre, è importante che il livello del rumore di fondo non sia forte.

altri strumenti

È utile avere un po’ di carta con te per essere in grado di disegnare o dimostrare cose. Ciò può anche essere fatto elettronicamente. I telefoni cellulari in genere sono un po’ troppo piccoli ma i tablet possono funzionare abbastanza bene. Fare le cose in modo elettronico ha anche il vantaggio di poter distribuire il materiale a tutti in seguito.

regole e procedure nel gruppo

Ci piace stabilire le procedure di lavoro o le regole durante la prima o la seconda sessione del gruppo in modo che tutti siano sulla stessa pagina. Quelle che seguono sono alcune di quelle che usiamo. Tuttavia, ogni situazione è diversa. Queste procedure non dovrebbero essere dettate dall'alto, ma dovrebbero essere concordate da ogni membro del gruppo. È possibile che le regole debbano essere modificate in base alle circostanze, ovviamente.

Il primo punto è che tutti devono essere presenti, questo in più sensi. Le persone devono arrivare in tempo e ad ogni sessione del gruppo. È molto frustrante per i membri del gruppo puntuali, quando altre persone arrivano in ritardo o non si presentano. Se ciò accadesse, potrebbe essere necessario ripetere le regole e che chi arriva in ritardo corre il rischio di perdere elementi importanti della conversazione e del rapporto tra le persone. Mentre parte del materiale può essere consegnato ai membri assenti del gruppo, lo spirito e la fiducia del gruppo sono danneggiati quando le persone non sono presenti, in particolare quando si discutono questioni personali.

Similmente, vogliamo tutelare le persone concentrate su ciò che sta accadendo nel gruppo, perciò abbiamo una regola secondo cui i telefoni cellulari devono essere messi in silenzioso e che nessuno può mandare messaggi durante il gruppo, tranne che per le emergenze estreme.

Generalmente, iniziamo ogni sessione di un gruppo chiedendo alle persone cosa è successo loro tra l'ultima sessione e ora. Le persone possono parlare nell'ordine che preferiscono finché parlano tutti. Le persone, naturalmente, possono dire che non vogliono parlare ma lo scoraggiamo.

I membri del gruppo quindi scelgono l'argomento della sessione. Può essere teorico o personale. Molto frequentemente, i due vengono trattati in contemporanea. Un esempio che si è verificato nei nostri gruppi è il tema della violenza domestica. Ne abbiamo parlato dal punto di vista molto personale di diversi membri del gruppo e da diversi punti di vista teorici del trauma e abbiamo anche parlato di cosa fare praticamente e di come guarire da esso. Questo tipo di discussione si svolge generalmente su più sessioni. È responsabilità del facilitatore quella di riportare il gruppo dov'era quando inizia la nuova sessione.

La privacy all'interno di un gruppo è essenziale. Siamo molto severi al riguardo. Naturalmente, le persone possono parlare del materiale teorico a chiunque. Tuttavia, nessun materiale personale può essere condiviso fuori dal gruppo, nemmeno a partner, amici intimi o chiunque altro. Abbiamo espulso le persone dai gruppi per aver violato questa regola. Questo è fondamentale per ottenere fiducia e solidarietà. Soprattutto nelle piccole comunità, questo è essenziale. Parlare senza freni di questi argomenti può danneggiare gravemente le persone.

Un'altra regola che abbiamo è quella di non giudicare le persone, ma di parlare delle loro azioni. Questa è una differenza cruciale. Facciamo del nostro meglio. Tutti falliamo, la compassione e l'empatia sono essenziali. Questa è una grande parte di ciò che riguarda questi corsi.

È anche molto importante che le persone dicano la verità nel gruppo. Spesso le persone vogliono apparire migliori di quello che sono ma ciò distrugge la fiducia. Anche questo è collegato al punto precedente, vale a dire che le persone non dovrebbero essere giudicate severamente come persone. Non dire la verità distorce la situazione e rende l'istruzione molto più difficile.

Un'altra regola che abbiamo è che chiunque nel gruppo può dire "no" o "stop" se l'argomento diventa troppo difficile da gestire. Molte cose che accadono nei gruppi FPR diventano emozionali e colpiscono aree sensibili. In tal caso, di solito, l'argomento viene rimandato a un'altra sessione. Uno dei ruoli del facilitatore è di parlare con la persona che ha chiesto lo "stop" e scoprire cosa sta succedendo, se la persona è disposta a parlarne. In caso contrario, il gruppo deve rispettare i desideri della persona.

Un altro punto nei gruppi FPR è che grazie ad essi scopriamo che è giusto che le persone reagiscano emotivamente. Dato il materiale con cui abbiamo a che fare, ciò accade abbastanza spesso. Le emozioni possono essere pianto, rabbia, paura, tirarsi indietro e una serie di altre reazioni. Incoraggiamo il gruppo nel suo insieme a sostenere la persona nella sua reazione. Il facilitatore può svolgere un ruolo importante nel farlo.

Come abbiamo detto, potrebbero esserci altre procedure o regole che ciascun gruppo vorrà adottare.

Quindi, facilitare e partecipare a un gruppo FPR è una cosa seria. Ci vuole esperienza per farlo bene e persino i facilitatori più esperti non sempre ci riescono. Ricorda ciò che abbiamo detto e ciò che continueremo a dire, vale a dire che stiamo sempre imparando.

1.5. alcune note finali su come funziona il corso

a chi è indirizzata la serie

Questa serie di corsi è pensata per chiunque lavori con persone traumatizzate in qualunque contesto.

Non è richiesta un'istruzione precedente in queste aree. Ciò che è richiesto è l'amore per lavorare con le persone.

La nostra esperienza è che i professionisti, così come le persone con meno esperienza, traggono grande beneficio da questi corsi, specialmente se esiste la possibilità di lavorare attraverso di essi nel contesto di un gruppo.

Il nostro obiettivo in questa serie è quello di costruire capacità a livello di base. Questo non vuol dire che a volte non entreremo nel materiale teorico, poiché riteniamo che un background teorico aiuti nell'assistenza ai beneficiari.

Stiamo specificatamente indirizzando questa serie a persone che lavorano con gruppi vulnerabili come richiedenti asilo e rifugiati, vittime civili di guerra ed ex combattenti, vittime di torture, gruppi minoritari e persone discriminate, prigionieri e loro famiglie, persone LGBTI e così via. In alcune parti di questi corsi, discuteremo approcci specifici ad alcuni di questi gruppi.

Un altro aspetto è la cultura. In questa versione del corso, ci stiamo avvicinando a tutte le culture e nessuna. Ciò significa che stiamo fornendo contorni che dovranno essere adattati a culture e gruppi specifici. Ti invitiamo a farlo per le persone con cui lavori. Ti chiediamo di inviarci i tuoi adattamenti in modo che possiamo conoscere la tua cultura e il tuo gruppo specifico. Questo è importante per noi.

terminologia e linguaggio

Esistono molti modi per dire la stessa cosa.

In varie località, in varie culture e sottoculture, in varie lingue e in vari contesti legali, le parole possono avere significati diversi e possono essere più o meno accettabili.

Ti esortiamo quindi ad essere estremamente cauti nell'interpretare e tradurre i concetti forniti in questi corsi nella tua situazione. Ad esempio, le parole "terapista", "consigliere" e persino "consigliere" possono avere connotazioni legali o di altro tipo. Lo stesso può valere per la parola "cliente".

Durante questi corsi useremo una serie di termini. Non parleremo di "pazienti" ma sempre di "clienti" o useremo un altro termine neutro, come "persona traumatizzata" o qualcosa del genere.

Mentre, per la maggior parte, useremo il termine "caregiver" o “badante”, a volte possiamo usare le parole "terapista", "consigliere" e "consigliere". Ancora una volta, si prega di fare attenzione nel tradurli nel proprio contesto. Alcuni termini aggiuntivi che abbiamo trovato utili in vari contesti sono "terapista scalzo", "terapista aiutante", "terapista assistente", "facilitatore" e "accompagnatore". Ancora una volta, ti invitiamo a trovare termini adeguati alla tua lingua, cultura e situazione.

tempistiche del corso

Per quanto riguarda questo primo corso di Lavoro con le persone e cura di sé, stimiamo che ti occorreranno circa 25 ore per leggere i testi e ascoltare l'audio o guardare i video e svolgere le attività che raccomandiamo.

Ti esortiamo ad avere una routine regolare e a fare un po’ ogni giorno o ogni pochi giorni. È facile perdersi non impostando quel tipo di routine. Tuttavia, prenditi il ​​tempo necessario per analizzare il materiale. Fallo al tuo ritmo.

Ti consigliamo vivamente di leggere i testi e ascoltare l'audio o il video iniziale. Generalmente, questi saranno molto simili ai testi, sebbene a volte possano esserci delle differenze.

Naturalmente, ti chiediamo di pensare a ciò che stai imparando in modo critico. Se hai domande e/o non sei d'accordo con quello che stiamo dicendo, fantastico, per favore, comunicacelo. Siamo molto interessati alle tue opinioni. Cercheremo di rispondere alle tue domande e commenti direttamente a te e nei commenti sul sito web del corso.

Un punto qui sull'etica e sulla riservatezza è che ti chiediamo di non usare mai i nomi di persone reali o di descrivere situazioni in cui le persone possono essere effettivamente identificate, specialmente quando sei online. Ciò può danneggiare gravemente le persone.

Inoltre, ti invitiamo a formare un piccolo gruppo di persone con le quali puoi lavorare attraverso questi corsi. Questo può essere in loco o online.

In questi corsi, c'è una buona quantità di materiale che può suscitare emozioni forti in te. Seguile e non reprimerle, prenditi il ​​tempo per affrontarle. Nella sezione di questo corso sulla cura di sé, descriveremo in modo più dettagliato come affrontarle.

Certificazione

Al momento della stesura di questo documento, non esiste alcuna certificazione per questi corsi al di fuori del CWWPP. Se ci contatti, cercheremo di capire un metodo di certificazione del completamento di ciascun corso adeguato alla tua situazione. Tuttavia, non facciamo promesse.

contatti con il CWWPP

Accogliamo di buon grado qualsiasi contatto con voi. Per favore scrivici i tuoi commenti e domande. L'indirizzo è cwwppsummer@gmail.com. Il nostro sito Web è www.cwwpp.org. Siamo abbastanza impegnati e quindi non possiamo dire con esattezza quanto rapidamente risponderemo ma faremo del nostro meglio.

inventario

Prima di andare oltre, ti invitiamo a fare l'inventario e a rispondere ad alcune domande per te. Se fai parte di un gruppo, ogni membro del gruppo dovrebbe rispondere a queste domande. Sarebbe anche interessante per noi vedere le tue risposte, ma non è necessario.

• Chi sei?

o Quanti anni Hai?

o Qual è il tuo genere?

o Da che tipo di background vieni?

• Qual è il tuo lavoro attuale?

• Lavori con persone traumatizzate? In tal caso, con quali gruppi?

• Quali sono i tuoi obiettivi nel seguire questi corsi?

• Per te stesso, ma non rivelarlo pubblicamente ora, sei stato traumatizzato? In tal caso, quali sono state/sono le tue esperienze. NOTA: se non ti senti a tuo agio con questa domanda e/o non hai un buon supporto, NON rispondere a questa domanda ora.

Section 2: Interazione tra caregiver e cliente

2.1. la relazione come base per tutto

Iintroduzione a questa sezione

Nell'ultima unità, abbiamo introdotto questa serie di corsi e il CWWPP e come pensiamo che dovresti lavorare attraverso questi corsi.

Ora, in questa unità, passeremo all'interazione tra il caregiver e il cliente.

In questa prima sezione, parleremo della relazione in generale. Vedremo quindi alcuni dei primi principi. Successivamente, esamineremo alcuni punti relativi alla lingua e alla conoscenza del cliente. Vedremo quindi alcuni aspetti importanti dell'interazione come pazienza e perseveranza. Successivamente, esamineremo l'identificazione con il cliente e l'identificazione del cliente con il caregiver. Discuteremo quindi del guadagnarsi - e perdere - la fiducia del cliente. Una discussione molto importante che avremo è quella sull'etica. Nel corso di tutto ciò, discuteremo di convinzioni, religione e speranza e alcuni aspetti pratici come la pianificazione del tempo.

Nell'unità finale di questo corso, discuteremo di te, come puoi, e secondo noi devi, prenderti cura di te stesso ed evitare il burnout. È estremamente importante per tutti noi.

la relazione come base per tutto

Numerosi studi hanno dimostrato che la relazione tra il caregiver e il cliente è molto più importante delle specifiche tecniche utilizzate. Pertanto, la creazione e il mantenimento della relazione sono cruciali. Il caregiver deve quindi dedicare grandi quantità di tempo ed energia in questo, ed essere autocritico su come sta andando. Alcune persone hanno un talento "naturale" in questo. Per le altre persone, ci vuole più sforzo. In questa unità, esploreremo vari aspetti per capire cosa fare per far funzionare la relazone e come agire quando qualcosa non va.

responsabilità del caregiver e del cliente

In definitiva, è il cliente ad essere responsabile della propria vita. Per quanto il caregiver vorrebbe farlo, non può - e lo sottolineiamo, *non può* - essere responsabile di ciò che fa il cliente.

In questo senso, il caregiver è un facilitatore, ovvero fornisce il tempo e l'ambiente in cui il cliente può lavorare su se stesso. Il caregiver non può costringere il cliente a fare nulla. Al massimo, il caregiver può dare suggerimenti e anche questo è discutibile. Lo psicologo, Carl Rogers, ha affermato che una persona è la migliore esperta di se stessa. Pertanto, il caregiver, oltre a fornire un buon ambiente da esplorare per il cliente, può fornire incoraggiamento e supporto. Quasi sempre, questo è esattamente ciò che è necessario al cliente per trovare nuovi modi per andare avanti.

fornire uno spazio sicuro per fare progressi

La principale responsabilità del caregiver è quella di fornire uno spazio sicuro. Ciò significa che esiste un momento specifico in cui il cliente può parlare ed esplorare e che quel momento non è affrettato. Fisicamente, lo spazio deve essere piacevole e il meno “medico” possibile e confortevole per quanto riguarda la temperatura, la luce e il colore. Devono esserci poche interruzioni. Pertanto, a meno che non si verifichino situazioni di emergenza, i telefoni cellulari - e *tutti i telefoni* - devono essere spenti per la durata della sessione. Il caregiver non deve esprimere giudizi sulla persona del cliente e cercare di comprendere il contesto delle azioni intraprese dal cliente. La libera espressione delle emozioni dovrebbe essere consentita e incoraggiata. Il cliente dovrebbe essere incoraggiato a parlare di tutto. Descriveremo come tenere una conversazione incentrata sul cliente nel prossimo corso, vale a dire quello sulla comunicazione. Il punto di tutto ciò è fornire un luogo in cui anche le questioni più difficili possano essere affrontate.

l’accordo caregiver-cliente

L'accordo tra il caregiver e il cliente su ciò che ciascuno fornirà è molto importante. Per questo motivo, a volte ci piace averlo su carta e/o elettronicamente, in modo che non ci siano dubbi.

Nella nostra pratica, le responsabilità del caregiver sono

• fornire un ambiente sicuro, come sopra descritto;

• mantenere tutto ciò che il cliente dice privato da chiunque altro, salvo diverso accordo;

• spronare ed incoraggiare il cliente ad esplorare se stesso e supportarlo in tale esplorazione.

• mantenere la massima obiettività nei confronti del cliente;

• mantenere il massimo livello di professionalità possibile;

• mantenere tutte le promesse che il caregiver fa al cliente, comprese quelle sull'orario della riunione, il luogo della riunione, le tasse, ecc.

Nella nostra pratica, le responsabilità del cliente sono

• lavorare su se stesso coscienziosamente, come concordato con il caregiver;

• assumersi la responsabilità della propria vita;

• rispettare gli accordi con il caregiver in merito all'arrivo in tempo, al pagamento di eventuali commissioni, ecc.

A volte, una parte o l'altra non adempie al contratto. È quindi responsabilità del caregiver discuterne in dettaglio con il cliente.

quando la relazione non funziona

Per quanto il cliente e il caregiver si sforzino, la relazione tra loro potrebbe non funzionare.

Uno dei motivi è semplicemente uno scontro di personalità, ciò può accadere in qualsiasi relazione.

Un altro motivo è che il cliente può vedere nel caregiver qualcuno che ha avuto una determinata influenza nella sua vita e reagisce a quella persona piuttosto che alla persona reale del caregiver. Questo tipo di reazione è nota come transfert. Questo può accadere anche nella direzione opposta, cioè che il caregiver vede nel cliente qualcuno che è stato influente nella sua vita e reagisce a quella persona piuttosto che alla persona del cliente. Questo è noto come controtransfert. Entreremo nel transfert e nel controtransfert in una sezione successiva di questa unità. È responsabilità del caregiver riconoscerli e discuterne con il cliente.

Un altro motivo per il fallimento della relazione è che il cliente o il caregiver non rispettano gli accordi stipulati, come arrivare in tempo o lavorare sulle questioni concordate.

Può anche essere che, a giudizio del caregiver, lui o lei non abbia le capacità o le tecniche necessarie per assistere il cliente.

Inoltre, il cliente potrebbe non fare il tipo di progressi che il caregiver si aspetta.

Potrebbero esserci anche altri motivi per il fallimento della relazione.

Se la relazione non funziona, è responsabilità del caregiver discuterne apertamente e pienamente con il cliente.

A volte, i problemi possono essere risolti. A volte, tuttavia, è meglio che una parte o l'altra interrompa la relazione, almeno temporaneamente. Se ciò accade, tranne in circostanze estreme, lasciamo la porta aperta affinché il cliente torni.

note finali

Come abbiamo detto all'inizio di questa sezione, la relazione caregiver-cliente è l'aspetto più importante di ciò che stiamo facendo. Ci vogliono tempo e fatica.

2.2. alcuni principi iniziali

introduzione

Nelle prossime sezioni daremo una serie di "regole d'oro" per lavorare con i clienti. La maggior parte di queste sono cose che conosciamo ma che abbiamo dimenticato. Iniziamo con ciò che riteniamo essere il più basilare.

Nota: in tutte le attività che ti chiediamo di svolgere che richiedono situazioni del cliente, non fornire situazioni in cui i clienti o altre persone possano essere identificati direttamente.

concentrarsi e dedicarsi totalmente al cliente

Il primo punto è che, quando siamo con un cliente, dobbiamo dedicare tutta la nostra attenzione a quella persona e non ad altre cose. È facile a dirsi e difficile a farsi per la maggior parte di noi. In generale, abbiamo vite difficili e complicate e potremmo automaticamente iniziare a pensare a qualcosa nella nostra vita personale o qualcosa che dovremo fare in seguito alla sessione o addirittura a ciò che avremo per cena. Potremmo essere interrotti dal telefono o da qualcuno che entra e chiede qualcosa o da qualcos'altro.

È semplice, in un certo senso. A meno che non diamo la nostra completa concentrazione al cliente, la relazione non funzionerà.

Un altro punto è se ci piaccia o meno entrare in empatia con il cliente. Nella maggior parte dei casi, lo facciamo. Tuttavia, ci sono un certo numero di situazioni in cui abbiamo le nostre opinioni sul cliente e non ci piace lui o lei o il tipo di vita che sta conducendo o le azioni che ha intrapreso. Potrebbe esserci uno scontro di personalità. Questo può creare problemi sostanziali all'interno della relazione. Nei casi più estremi, può capitare che le sessioni con il cliente siano un peso per noi. Il nostro consiglio in tali circostanze è, in primo luogo, di ottenere supervisione riguardo il cliente. Se la relazione non funziona davvero, il nostro consiglio è di terminare la relazione e inviare il cliente a un altro caregiver. Discuteremo l'identificazione e l'empatia con il cliente in un'ulteriore sezione di questo corso.

Attività

Fai un esempio di una situazione in cui ti sei concentrato su un cliente e ha funzionato.

Fornisci un altro esempio di una situazione in cui non hai prestato la massima attenzione al cliente. Cosa è successo?

Ci sono delle eccezioni a questi concetti? Descrivi la tua esperienza.

avere umanità e compassione

Un altro principio fondamentale nel lavorare con i clienti è avere umanità e compassione. Siamo tutti esseri umani, tutti abbiamo i nostri punti di forza e le nostre colpe. Il punto qui è tentare di sentire ciò che la persona sta provando e vedere le azioni della persona da un punto di vista umano. Spesso siamo occupati e preoccupati dalle formalità che dobbiamo svolgere con il cliente e dalle informazioni che vogliamo ottenere per aiutare la persona. Dimentichiamo che la persona ha sentimenti ed emozioni e si trova in una situazione che potrebbe non essere la sua solita e che quindi la persona potrebbe essere sotto pesante stress. Tale umanità e compassione non dovrebbero accecare la tua obiettività, tuttavia. L'oggettività da un lato e l'umanità e la compassione dall'altro sono due cose molto diverse e sono molto compatibili tra loro nella nostra esperienza. Ci vuole esperienza per separarli. Entreremo pù nel dettaglio dell'identificazione con il cliente e vedremo come restare obiettivi in ​​un'altra sezione in modo più dettagliato.

Attività

Descrivi una situazione in cui un cliente è stato trattato con umanità e compassione. Come si sentiva il cliente? Come ti sei sentito?

Descrivi una situazione in cui un cliente non è stato trattato con umanità e compassione. Come si sentiva il cliente? Come ti sei sentito?

Descrivi situazioni in cui non si applicano l'umanità e la compassione.

ascoltare e rispondere alla persona nel suo complesso

È fondamentale guardare l'intera persona e non solo le sue parole. In effetti, sappiamo che circa il 70% della comunicazione è non verbale. Quindi, vogliamo guardare alla persona nel suo complesso. Come è vestita la persona? La persona ha un odore distinto? Qual è la posizione della persona? Che cosa fanno i muscoli e il corpo della persona? Come cammina e si muove la persona? Quali sono le espressioni facciali della persona? Inoltre, le parole della persona raccontano altri aspetti del suo discorso? Un esempio potrebbe essere la persona che dice "Sono molto calmo" con un tono di voce molto eccitato o arrabbiato. Un altro esempio tipico potrebbe essere la persona che dice "Sto bene" quando è ovvio dal basso volume e dal tono di voce che la persona è depressa o arrabbiata.

Il nostro punto qui è che il caregiver deve guardare il cliente continuamente e criticamente per ottenere quante più informazioni possibili sul cliente e non tenere conto solo di ciò che le sue parole stanno dicendo.

Ne parleremo in modo molto più dettagliato nei corsi di comunicazione e psicologia.

Attvità

Fornisci alcuni esempi di situazioni in cui le parole di una persona non corrispondono al suo comportamento e ad altre caratteristiche.

Fornisci un esempio di una situazione in cui le parole del cliente corrispondevano, in effetti, al suo comportamento e ad altre caratteristiche.

Ci sono situazioni in cui non è importante guardare la persona totale?

Nella sezione successiva, approfondiremo alcuni aspetti della lingua e conoscere meglio il cliente.

2.3. alcuni punti sul linguaggio e sul conoscere il cliente

introduzione

In questa sezione, esamineremo alcuni altri fattori di base che aiutano nella relazione caregiver-cliente, questi per quanto riguarda la lingua e il modo in cui lavori con il cliente. Alcuni di questi potrebbero sembrare ovvi per te. Tuttavia, queste sono cose che spesso dimentichiamo o presumiamo di fare. Il nostro punto qui è di renderti consapevole di loro e di incoraggiarti a realizzarli. Ci vuole esperienza per fare tutto questo in un modo che funzioni. Inoltre, ogni cliente - e ogni caregiver - è diverso.

Assicurati di svolgere le attività. Non devi rivelare le tue risposte a nessuno. Inoltre, ricorda di nuovo che, se pubblichi risposte, non rivelare alcuna informazione che possa consentire di identificare un cliente.

usare un linguaggio che la persona riesce a comprendere

L'uso di una lingua comprensibile al cliente non ha a che fare solo con una lingua, un dialetto o un accento estraneo al cliente o al caregiver. Si riferisce anche a parole che fanno parte dell'esperienza di entrambe le persone. Ciò ha a che fare con l'educazione, la classe sociale, l'occupazione e altri aspetti della vita di entrambi. È importante rendersi conto che questo può andare in entrambe le direzioni. È anche importante rispettare le culture di entrambe le persone. Questo può essere un campo minato. Possiamo fare alcuni esempi qui. Un dottore che conoscevamo una volta chiese a una donna di stendere il suo braccio (per estenderlo e sollevarlo con il palmo di fronte a lei). Certo, non aveva idea di cosa stesse parlando. Un'altra volta, uno di noi, un maschio, usò la parola "amore" in senso britannico per una donna con cui era amichevole, non nel senso di voler avere una relazione con lei ma come sinonimo di "compagna" o “amica”. Lei lo interpretò come offensivo e la loro relazione fu rovinata. Soprattutto con le storie complesse che sono una grande parte del lavoro che stiamo facendo, questo tipo di cose può portare a gravi problemi.

Come vedremo più avanti in questa sezione, è una regola importante chiedere chiarimenti su ciò che non capisci di ciò che il cliente sta dicendo e chiedere al cliente se per lui va bene chiedere se lui o lei non ti capisce o se lui o lei non sa perché lo stai chiedendo. Se la comunicazione non è possibile o ci sono malintesi, ti invitiamo a farti aiutare da un interprete. Discuteremo questo problema dell'uso del linguaggio e degli interpreti, in dettaglio nel corso sulla comunicazione.

Attività

Descrivi una o più situazioni in cui si sono verificati problemi in cui due persone non si capivano.

Descrivi una situazione in cui le persone pensavano di capirsi ma non era così.

Guarda questi due video illustrativi

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

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

prendere tempo e avere quante più informazioni possibile

Più informazioni hai su una persona, più puoi aiutarla. Ottenere tali informazioni potrebbe non essere un processo facile per una serie di motivi. Un aspetto estremamente importante di questo è guadagnare e mantenere la fiducia. Dedicheremo completamente un'altra sezione di questo corso a tale questione. Ovviamente, la relazione tra il caregiver e il cliente è importante per ottenere queste informazioni, e questo è uno dei motivi di questo corso. Un altro aspetto è sapere cosa è importante chiedere. A questo dedicheremo diverse sezioni dei corsi di comunicazione e psicologia. Ancora un altro aspetto sono le capacità di comunicazione sia del caregiver che del cliente.

La nostra esperienza è che ottenere informazioni sufficienti su una persona per soddisfare i suoi bisogni richiede tempo, energia, pazienza e persistenza. Non può essere fatto rapidamente nella maggior parte dei casi. Sfortunatamente, molte persone che fanno questo tipo di lavoro sono sovraccarichi e ciò non consente al caregiver di svolgere correttamente il lavoro. Il nostro consiglio è di capire quanto tempo ti serve e di discuterne all'interno della tua organizzazione, se necessario. Altrimenti, stai facendo un lavoro a metà.

Attività

Descrivi una situazione in cui la relazione tra te e il cliente non ti ha permesso di ottenere le informazioni che desideri.

Descrivi una situazione in cui non sapevi cosa chiedere al cliente.

Descrivi una situazione in cui altri fattori hanno ostacolato la ricezione delle informazioni desiderate dal cliente.

Descrivi una situazione in cui non hai avuto il tempo sufficiente per lavorare correttamente con un cliente. Cosa è successo? Come ti sei sentito? Come si sentiva il cliente? Quali sono state le conseguenze?

Ci sono circostanze in cui non è importante ottenere informazioni sufficienti su un cliente o quando il tempo non è importante?

chiarezza

È essenziale che il caregiver e il cliente si capiscano nel miglior modo possibile. Anche se, come abbiamo detto, il ruolo principale del caregiver è di ascoltatore e facilitatore, ognuno deve sapere cosa l'altro dice, pensa e sente. Pertanto, è importante per il caregiver chiedere chiarimenti quando necessario e far sapere al cliente che può fare lo stesso. Inoltre, chiedere chiarimenti può incoraggiare il cliente ad approfondire.

Vi sono numerosi aspetti sui quali possiamo e dovremmo chiedere chiarimenti.

Sentimenti

Le domande, "Come ti senti ora?" E "Come ti sentivi allora?", Sono probabilmente le domande più importanti che possiamo porre. Uno dei punti del lavorare con eventi traumatici è il rilascio di sentimenti. Ci sono molte ragioni per cui le persone non le esprimono e negano persino di averle. Si sente che la persona deve essere forte. Ciò vale in particolare per gli uomini. Anche questo può derivare dalla cultura. Inoltre, abbiamo avuto l'esperienza che, in guerra e in altre situazioni disastrose, esiste un desiderio collettivo della società di essere forte. In quei casi, una persona può provare vergogna e/o senso di colpa per i propri sentimenti. Per essere abbastanza chiari, gran parte del processo di guarigione per qualsiasi evento traumatico è l'espressione dei sentimenti. Pertanto, uno dei nostri compiti è quello di dare a una persona il permesso di esprimere i sentimenti e di essere lì per la persona durante il processo.

Attività

Descrivi una situazione in cui i sentimenti non sono stati espressi. Che cosa è successo alla persona?

Descrivi una situazione in cui sono stati espressi i sentimenti. Che cosa è successo alla persona?

Ci sono situazioni in cui i sentimenti non devono essere espressi?

Motivazioni

È anche molto importante chiarire i motivi delle azioni. Perché il cliente ha fatto quello che ha fatto e/o perché lo sta facendo ora? La persona ha imparato l'azione da qualche parte? Le azioni erano per il bene di un'altra persona? È vendetta? È per colpa e/o vergogna? È a scopo di lucro di qualche tipo? Questi motivi fanno parte del passato o sono rilevanti anche adesso? Ancora una volta, il chiarimento delle motivazioni fa parte del processo terapeutico, portando la persona a rendersi conto di ciò che sta accadendo. I motivi possono essere piuttosto complicati, da qui la necessità di chiarimenti.

*Attività*

Descrivi una o più situazioni in cui i motivi di un'azione erano poco chiari. In che modo il chiarimento ha aiutato il cliente?

Descrivi una situazione in cui i motivi di un'azione facevano parte di un ragionamento passato che non era più giustificato.

Descrivi una situazione in cui i motivi erano puramente a scopo di lucro.

Quando non è giustificato chiedere chiarimenti sui motivi?

Interessi

Interessi e motivi sono simili ma non uguali. Gli interessi in genere comportano qualcosa che gioverà alla persona in qualche modo. Questo profitto non deve essere necessariamente finanziario, un esempio è quello che è noto come profitto della malattia, cioè il poter attirare l'attenzione a causa del fatto di essere malati. Un altro interesse di una persona potrebbe essere quello di trovarsi in una situazione sociale o esattamente l'opposto, fuggire da una situazione difficile. Ancora, potrebbero esserci stati interessi che erano rilevanti in passato ma non lo sono più adesso. Per il processo terapeutico, è importante per il cliente e per il caregiver capire quali sono gli interessi del cliente e gestirli.

*Attività*

Descrivere una situazione in cui gli interessi hanno avuto un ruolo indesiderato per un cliente.

Descrivere una situazione in cui gli interessi hanno aiutato un cliente.

Quando chiedere chiarimenti su interessi non è giustificato o importante?

Percezioni e interpretazioni

Una situazione può essere percepita e interpretata in molti modi diversi. Le persone vedono le situazioni in base alla propria visione delle cose. Sia i fatti che le percezioni sono importanti per facilitare il lavoro con i traumi ed è importante chiedere ai clienti di chiarire entrambi. Una grande varietà di fattori, inclusi praticamente tutti i fattori considerati in questa sezione e altri, possono contribuire a tale percezione. Pertanto, i sentimenti, i motivi, gli interessi, i presupposti, i pregiudizi, le aspettative, la personalità, l'educazione, l'esperienza e molti altri fattori possono svolgere un ruolo. È importante che sia il caregiver che il cliente comprendano il maggior numero possibile di questi per essere in grado di affrontare la situazione. Ancora una volta, sottolineiamo che è importante continuare a chiedere per ottenere un'immagine il più chiara possibile. Ancora una volta, questo può essere un processo che richiede molto tempo e la pazienza e la persistenza con esso sono essenziali.

*Attività*

Descrivi una situazione in cui la percezione del cliente ha avuto un ruolo significativo nella sua descrizione del contenuto di un incidente o di una situazione.

Ci sono situazioni in cui non è importante chiedere chiarimenti sui contenuti?

Ipotesi

Le ipotesi del caregiver e quelle del cliente riguardo una qualsiasi cosa possono essere molto diverse. Questo vale praticamente per ogni situazione immaginabile. Pertanto, è molto importante per il caregiver scoprire quali sono le ipotesi del cliente e quindi chiederne chiarimenti. Spesso queste ipotesi necessitano di correzione o modifica. Questo può applicarsi al processo di assistenza e alle situazioni all'interno della vita del cliente. Lavorare su queste ipotesi può essere una parte fondamentale del processo di trasformazione della vita del cliente. Inoltre, esse possono influire in modo molto significativo sulla relazione tra il caregiver e il cliente

*Attività*

Descrivi una situazione in cui le ipotesi del cliente hanno avuto un ruolo significativo nella sua percezione di una situazione nella sua vita.

Descrivi una situazione in cui le ipotesi del cliente hanno avuto un ruolo nella relazione tra loro.

Descrivi una situazione in cui le ipotesi del caregiver hanno avuto un ruolo nella relazione tra loro.

Vi sono situazioni in cui non è importante chiedere il chiarimento delle ipotesi?

Pregiudizi

I pregiudizi sono molto simili alle ipotesi. Come le ipotesi, li abbiamo tutti, compresi noi come caregiver. Questi potrebbero avere a che fare con razza, religione, occupazione, classe sociale o economica, origine, orientamento sessuale, ecc. Non c'è nessuno che non li abbia in un modo o nell'altro. Ancora una volta, è molto importante chiarirli. Possono insorgere inaspettatamente nel corso di un processo terapeutico. Come caregiver, possono sorgere in relazione alle nostre reazioni a determinati clienti.

*Attività*

Descrivi una situazione in cui i pregiudizi del cliente hanno avuto un ruolo significativo nella sua percezione di una situazione nella sua vita.

Descrivi una situazione in cui i pregiudizi del caregiver hanno avuto un ruolo nella relazione tra il caregiver e un cliente o un'altra persona.

Vi sono situazioni in cui non è importante chiedere il chiarimento dei pregiudizi?

Aspettative

Sia i clienti che i caregiver hanno aspettative reciproche. È molto importante chiarirli all'inizio della relazione e durante la relazione. Il chiarimento delle aspettative è importante anche per il cliente nel senso di ciò che il cliente si aspetta da altre persone e gruppi: partner, amici, un ente statale, un'istituzione, ad esempio. Un altro aspetto di questo sono le aspettative che la persona ha di se stessa. Le aspettative devono essere realistiche e devono essere corrette se non lo sono. Le aspettative potrebbero essere troppo alte o troppo basse. Questo venire alla realtà è una parte importante del processo terapeutico.

*Attività*

Descrivi una situazione in cui le aspettative del cliente riguardo al rapporto con il caregiver non erano realistiche.

Descrivi una situazione in cui le aspettative del caregiver nei confronti del cliente non erano realistiche.

Descrivi una situazione in cui le aspettative del cliente nei confronti di un partner, un amico, un'istituzione, ecc. non erano realistiche.

Descrivi una situazione in cui le aspettative del cliente su se stesso non erano realistiche.

Ci sono situazioni in cui ritieni che non sia necessario affrontare le aspettative?

Generalizzazioni

Le generalizzazioni sono simili a ipotesi e pregiudizi. Quasi sempre, ostacolano il raggiungimento di problemi reali, che di solito sono molto specifici. Arrivare allo specifico e "individualizzare" le dichiarazioni del cliente è il cuore del processo di chiarimento. Spesso l'uso delle generalizzazioni ha a che fare con il modo in cui il cliente pensa, e anche questo è un processo su cui il cliente e il caregiver possono lavorare insieme.

*Attività*

Descrivere una situazione in cui il cliente ha fatto delle generalizzazioni che hanno ostacolato il processo. Come hai lavorato con quello?

Descrivi una situazione in cui hai fatto delle generalizzazioni che hanno ostacolato il processo.

Ci sono situazioni in cui non è necessario chiarire le generalizzazioni?

alcune note finali

In questa sezione, abbiamo cercato di dare alcuni punti sull'uso del linguaggio e su come arrivare al nocciolo di ciò che il cliente sente, non solo quello che sta dicendo. Sottolineiamo che questo è un processo molto individuale per ogni cliente e per ogni caregiver. Ripetiamo che la relazione tra il caregiver e il cliente è la chiave del tipo di lavoro che stiamo svolgendo. Ripetiamo anche che ci vuole esperienza per farlo bene e che anche le persone che hanno molta esperienza non sempre riescono a farlo bene.

2.4. creare la giusta atmosfera

introduzione

Creare una buona atmosfera in cui le persone possono lavorare è estremamente importante per il successo dei processi di gestione delle reazioni traumatiche e per l'educazione. L'ambiente fisico, la tensione tra le persone, la tensione del caregiver e del cliente, il tema della discussione e molti altri fattori possono contribuire positivamente o negativamente. Il punto principale qui è che il caregiver è responsabile della creazione di un'atmosfera in cui il cliente si sente al sicuro e può risolvere i suoi problemi in modo produttivo.

Ancora una volta, ti consigliamo vivamente di svolgere le attività suggerite. Se pubblichi una delle tue risposte, ti preghiamo di non fornire mai dettagli in modo tale da poter identificare altre persone, farlo sarebbe altamente immorale.

l’ambiente fisico

L'ambiente fisico per il lavoro è importante. A nostro avviso, nel lavorare con clienti traumatizzati, dovrebbe essere il più informale possibile in modo da rendere il cliente il più rilassato possibile. Le impostazioni mediche possono ricordare al cliente la tortura o le procedure mediche. Gli uffici formali con una scrivania possono ricordare al cliente l'interrogatorio. Anche la luce e la temperatura sono importanti. Dovrebbe essere il cliente a determinarli. Le porte non devono essere chiuse e la via di uscita deve essere libera, poiché le porte chiuse possono ricordare al cliente la reclusione. I livelli sonori dovrebbero essere bassi. Sconsigliamo la musica, poiché vari clienti potrebbero apprezzare vari tipi di musica e, di nuovo, può far apparire una varietà di ricordi, buoni e cattivi. La musica può anche distrarre il caregiver e il cliente.

Come abbiamo detto prima, le interruzioni dovrebbero essere evitate se non in caso di emergenza. In questa direzione, i telefoni cellulari del cliente e del caregiver dovrebbero essere spenti. Ci possono essere circostanze, tuttavia, in cui il cliente si sente più sicuro con il telefono cellulare acceso, questo come mezzo di fuga. Il caregiver deve essere sensibile a ciò.

Abbiamo tenuto sessioni individuali e di gruppo, cioè sessioni terapeutiche ed educative, praticamente in ogni ambiente immaginabile. Abbiamo anche chiesto al cliente di suggerire dove tenere la sessione. La flessibilità è importante.

Attività

Descrivi gli ambienti fisici in cui hai tenuto sessioni e le sfide che hai affrontato.

Formalità

Ci sono opinioni discordanti sul livello di formalità che dovrebbe essere osservato tra il cliente e il caregiver. In generale, manteniamo un livello abbastanza alto di formalità. Nelle lingue in cui esiste un “tu” formale (tedesco: Sie; francese: Vous; croato / bosniaco / serbo: Vi), usiamo quella forma. Durante la prima conversazione, utilizziamo il modulo Mr./Ms. X, in seguito, se il contesto lo consente, si può passare ai nomi propri e consentire al cliente di utilizzare i nostri nomi se il cliente si sente a proprio agio con quello. Anche questo dipenderà dalla cultura. Non ci rivolgamo mai al cliente in un modo che lo possa sminuire o mettere in inferiorità rispetto a noi. Pertanto, se il cliente ci chiama Mr./Ms./Dr. X, utilizziamo la stessa forma di indirizzo con il cliente. Il nostro obiettivo è quello di mantenere un rapporto di obiettività e vedere il cliente come una persona preziosa che sta determinando il corso del lavoro. Più avanti in questo corso, affronteremo la questione della vicinanza al cliente e la possibile perdita di obiettività in una serie di contesti, compresi quelli etici. È importante sia per il cliente che per il caregiver che il caregiver mantenga tale obiettività.

Attività

Quale livello di formalità usi con i clienti?

Quali sono gli aspetti culturali del tuo uso della formalità con i clienti?

Hai diversi livelli di formalità con clienti diversi? Perché o perché no?

Descrivi una situazione, se ne hai avuta una, in cui hai utilizzato un livello inappropriato di formalità, troppo formale o troppo informale.

Argomento della sessione

Il tema della sessione può essere facile o può portare a un alto livello di tensione. Non crediamo nell'evitare argomenti difficili e ci sono molti di questi argomenti con cui è importante lavorare. Il punto è gestirli nel modo più rilassato possibile e in modo che il cliente si senta sicuro nel gestirli. Questo si riduce a un approccio aperto e senza giudizi in cui il caregiver è attento e in ascolto. Potrebbe essere necessario lasciare da parte un determinato argomento e tornarci più tardi se il livello di tensione diventa troppo alto. Tuttavia, a volte, alti livelli di tensione possono stimolare il cliente ad affrontare i problemi e talvolta sono necessari per farlo. L'esperienza è la chiave qui.

Attività

Descrivi una situazione in cui l'argomento della sessione ha creato un'atmosfera tesa.

Descrivi una situazione in cui la tensione dell'argomento è stata utile al cliente.

Descrivi le difficoltà che hai avuto con gli argomenti delle sessioni.

la presenza di altre persone durante la sessione

Scoraggiamo fortemente la presenza di persone diverse da quelle direttamente coinvolte nella sessione. Pertanto, in una sessione individuale, dovrebbero essere presenti solo il cliente e il caregiver e, in una sessione di gruppo, dovrebbero essere presenti solo i membri del gruppo. Questa è una questione di privacy del cliente. La presenza di un coniuge, un genitore o chiunque altro può inibire il cliente e può influenzare fortemente la relazione tra il caregiver e il cliente e ciò di cui il cliente è pronto a parlare. Ciò vale anche per le sessioni educative in cui viene trattato il materiale personale. A nostro avviso, questa è una questione di etica. Dobbiamo anche notare che, a volte, donatori, studenti o altri desiderano partecipare alle sessioni. Abbiamo una regola generale che non ammette la presenza di nessuno tranne i clienti. Molto occasionalmente, chiederemo a un cliente o un gruppo se a qualcun altro potrebbe essere permesso di sedersi. Se c'è un accordo, il cliente o il gruppo può chiedere alla persona di andare via in qualsiasi momento. Ne discuteremo più dettagliatamente nella sezione sull'etica.

Un altro punto qui è la registrazione delle sessioni. Ci approfondiremo più avanti in questo corso. In breve, diciamo al cliente perché vogliamo fare la registrazione e chi la vedrà o la ascolterà. Non effettueremo la registrazione se il cliente non è d'accordo. Questo, ancora una volta, è un discorso di etica molto importante.

Attività

Descrivi una situazione in cui la presenza di un'altra persona ha disturbato la sessione e la relazione tra te e il cliente o il gruppo.

Vi sono circostanze in cui è utile o addirittura necessario avere un'altra persona presente nella sessione o registrare la sessione?

pressioni

Sia il cliente che il caregiver possono essere soggetti a pressioni interne ed esterne. Ognuna di queste pressioni può contribuire a rendere l'atmosfera più difficile.

Un problema frequente è il tempo disponibile per la sessione. In generale, concediamo circa un'ora per le sessioni individuali e un'ora e mezza o due ore con una pausa a circa metà per le sessioni di gruppo. Inoltre, ci concediamo il tempo di prepararci per la sessione e di depressurizzare al termine della sessione. Lo troviamo fondamentale per noi stessi. Ne discuteremo più dettagliatamente nella sezione di questo corso sulla cura di sé.

Potrebbero esserci pressioni personali sia sul caregiver che sul cliente. È responsabilità del caregiver essere a conoscenza di questi da entrambe le parti. Il caregiver è anche responsabile di mantenere al minimo assoluto l'influenza delle proprie pressioni personali durante la sessione. Sfortunatamente, questo non succede sempre. Se il caregiver ritiene che le pressioni interne su di lui o lei siano troppo forti, la sessione dovrebbe essere annullata. Le pressioni interne del cliente dovrebbero emergere durante la sessione. Questo spesso renderà l'atmosfera più semplice, poiché il cliente troverà un posto dove esprimerli. Questa opportunità potrebbe non essere disponibile altrove. Anche questo farà parte del processo terapeutico.

Lo stesso vale per le pressioni esterne. Ancora una volta, è responsabilità del caregiver essere consapevole di tali pressioni e cercare di minimizzarle e portare allo scoperto le pressioni esterne del cliente. Ancora una volta, se le pressioni sono troppo elevate, la sessione dovrebbe essere annullata..

Attività

Descrivi una situazione in cui le pressioni interne sul caregiver hanno influenzato l'atmosfera.

Descrivi una situazione in cui le pressioni esterne sul caregiver hanno influenzato l'atmosfera.

Descrivi una situazione in cui le pressioni interne sul cliente hanno influenzato l'atmosfera.

Descrivi una situazione in cui le pressioni esterne sul cliente hanno influenzato l'atmosfera.

Ci sono situazioni in cui le pressioni interne ed esterne sul caregiver o sul cliente non sono rilevanti?

Attività finale

Abbiamo cercato di essere abbastanza inclusivi nel descrivere le influenze sull'atmosfera di una sessione. Ci sono cose che non abbiamo menzionato? Hai altri commenti?

note finali

La creazione di un luogo sicuro è essenziale per il successo dei processi terapeutici ed educativi. Ci vuole impegno, tempo ed esperienza per farlo bene. Ogni individuo e ogni gruppo è specifico.

2.5. persistenza, pazienza, insistenza e disciplina

Introduzione

Le quattro qualità che discuteremo in questa sezione, vale a dire persistenza, pazienza, insistenza e disciplina, sono necessità assolute per ogni caregiver. Sono anche qualità che vogliamo coltivare in tutti i nostri clienti.

Come sempre, ti consigliamo vivamente di svolgere le attività che ti consigliamo. Ripetiamo che non dovresti mai pubblicare nulla che possa rivelare l'identità di un'altra persona, poiché questo può essere estremamente dannoso ed è, a nostro avviso, non etico.

Persistenza

La persistenza è molto importante per il caregiver. Molte volte, ci vuole molta persistenza per costruire una relazione con un cliente. Inoltre, frequentemente, ci vuole molta persistenza per arrivare ai problemi fondamentali di un cliente e per risolvere tutti questi problemi. Pertanto, il nostro messaggio è di rimanere con esso ed essere persistenti. La persistenza svolge anche un ruolo nella formazione di gruppi terapeutici ed educativi. A volte, ci sono voluti fino a 18 mesi per formare un gruppo.

Inoltre, è importante sostenere e incoraggiare i clienti a essere persistenti. Molto spesso, è molto difficile per loro superare le problematiche psicologiche e pratiche della loro vita. Tale supporto e incoraggiamento può essere cruciale.

Attivià

Descrivi una situazione in cui la tua persistenza ha contribuito a formare un buon rapporto con un cliente.

Descrivi una situazione in cui la tua persistenza ti ha aiutato ad arrivare ai problemi principali di un cliente.

Descrivi una situazione in cui il tuo supporto e incoraggiamento hanno aiutato un cliente a superare una situazione difficile.

Ci sono situazioni in cui non dovresti essere persistente? Fai un esempio.

pazienza

La pazienza può essere molto difficile sia per il caregiver che per il cliente. Spesso sappiamo dove vogliamo che il cliente vada, dove andrà alla fine, ma dobbiamo aspettare che lui o lei ci vadano da soli. Il cliente può anche essere molto impaziente con il ritmo del cambiamento che sta vivendo e con altre persone e circostanze nel suo ambiente. Ancora una volta, scopriamo che uno dei ruoli del caregiver è di supportare e incoraggiare il cliente ad aspettare ed essere paziente. Molto occasionalmente, attività di distrazione possono aiutare. Non sosteniamo in particolare questo come strategia, in quanto può evitare di affrontare problemi reali.

Attività

Descrivi una situazione in cui tu come caregiver eri impaziente. Come lo hai affrontato?

Descrivi una situazione in cui la tua pazienza ha dato i suoi frutti.

Descrivi una situazione in cui hai sostenuto e incoraggiato un cliente nella sua impazienza. Come è finita?

Ci sono situazioni in cui non è bene essere pazienti?

Insistenza

A nostro avviso, ci sono pochissime situazioni in cui il caregiver deve insistere su qualcosa. Piuttosto, riteniamo che il cliente debba assumersi la responsabilità della propria vita. Tuttavia, a nostro avviso, esistono diversi casi. Un esempio potrebbe essere il prendere provvedimenti quando si è a conoscenza del fatto che il cliente potrebbe mettere se stesso o se stessa o un'altra persona o un animale in pericolo. Un'altro è quando il cliente non riesce a pensare razionalmente, dice di avere visioni, sentire voci o "non è in questo mondo". Ancora un'altra situazione è quando un cliente non si assume la responsabilità, in particolare per le proprie azioni.

Attivitò

Descrivi una situazione in cui eri inutilmente insistente.

Descrivi una situazione in cui devi essere insistente.

disciplina

La disciplina è necessaria sia per il caregiver che per il cliente. Per entrambi, significa arrivare agli appuntamenti in tempo e, se non è possibile che l'appuntamento abbia luogo, annullarlo in modo tempestivo. Per il cliente, se il contatto è online, significa trovare un luogo adatto per la riunione che sia privo di rumori e interruzioni e in cui il cliente sia solo. Per entrambi, significa svolgere i compiti che ciascuno ha promesso. Per il cliente, significa assumersi la responsabilità della propria vita. Spesso, una parte della reazione al trauma è quella di lasciar andare la disciplina che è stata costruita nel tempo. Altri clienti potrebbero non aver mai avuto disciplina nelle loro vite e potrebbe essere difficile per loro impararlo. Altri clienti usano ancora quella che potrebbe essere considerata una disciplina in eccesso come parte di una reazione a una situazione traumatica. Tale disciplina può dare un certo grado di certezza e stabilità in una situazione altrimenti difficile. Un'altra possibilità è che la mancanza di disciplina è una ribellione contro forze esterne o interne altrimenti difficili. Inoltre, ci possono essere aspetti culturali da disciplinare. In ogni caso, la disciplina fa parte del processo terapeutico praticamente per tutti i clienti.

Attività

Descrivi una situazione in cui tu come caregiver hai perso il tuo senso di disciplina. Come lo hai gestito?

Descrivi una situazione in cui il cliente non ha avuto sufficiente disciplina, secondo te. Come lo hai gestito?

Descrivi una situazione in cui il cliente aveva troppa disciplina.

Come gestisci la questione della disciplina con i clienti in generale?

Ci sono situazioni in cui la disciplina non è necessaria?

alcune note finali

Persistenza, pazienza, insistenza e disciplina sono tutte qualità importanti sia per il caregiver che per il cliente. Sono parti importanti per stabilire la relazione tra il caregiver e il cliente, oltre a far parte del processo terapeutico.

2.6. identificazione e mantenimento della propria identità

introduzione

Affinchè la relazione tra cliente e caregiver funzioni, deve nascere quella che è conosciuta come un'alleanza terapeutica. Ciò significa che cliente e caregiver devono vedere cose l'uno nell'altro che riconoscono e alle quali possono relazionarsi. Allo stesso tempo, il caregiver deve mantenere l'obiettività nei confronti del cliente. Tuttavia, il caregiver può essere risucchiato nell'identità del cliente e identificarsi eccessivamente e non mantenere la propria identità. Quasi sempre, questo è un equilibrio molto difficile. Come abbiamo già notato, la supervisione è essenziale.

Ti preghiamo di svolgere le attività indicate in questa sezione. Come sempre, non usare mai esempi in cui una persona può essere identificata.

identificazione

Mentre varie scuole di psicologia hanno varie idee al riguardo, crediamo fermamente che, per essere di reale aiuto, è necessario che il caregiver si metta nei panni del cliente il più possibile. Ciò significa che il caregiver non deve solo immaginare le circostanze in cui vive il cliente, ma anche tentare di pensare allo stesso modo del cliente. In questo modo, il caregiver può facilitare la comprensione dei momenti che il cliente sta vivendo. Ancora una volta, questo non è sempre un processo facile.

Nella direzione opposta, affinché il lavoro con il caregiver sia efficace, il cliente deve trovare qualcosa nel caregiver con il quale può identificarsi.

È molto frequente che il cliente proietti una persona che conosce sul caregiver e reagisca al caregiver nel modo in cui reagirebbe a quella persona. Questa persona può essere un parente, un amico, un insegnante o chiunque altro abbia conosciuto il cliente e persino qualcuno che il cliente idealizza ma che non conosce personalmente. Il genere non è importante, il cliente potrebbe proiettare sua madre su un caregiver maschio, ad esempio. Questo processo di proiezione è noto come transfert. Il transfert può essere positivo o negativo. Quando il cliente ha avuto un buon rapporto con la persona che sta proiettando sul caregiver, questo può rendere più facile il rapporto con il caregiver. Il transfert può anche essere negativo quando la relazione che la persona che sta proiettando sul caregiver è stata problematica.

Lo stesso tipo di proiezione può avvenire nella direzione opposta, cioè dal caregiver al cliente. Questo è noto come controtransfert.

Il transfert e il controtransfert sono processi normali e si verificano come parte di ogni relazione, sia che si tratti di assistenza o lavoro o in altri contesti.

Sia il transfert che il controtransfert possono funzionare positivamente e negativamente nella relazione tra il cliente e il caregiver.

Essere consapevoli e lavorare sia con il transfert che con il controtransfert sono le responsabilità del caregiver.

È responsabilità del caregiver conoscere e gestire il proprio controtransfert positivo e negativo. Ci sono sempre domande sulle origini del controtransfert nel caregiver. Il caregiver deve esplorarle per ogni cliente, idealmente durante la supervisione. Una parte fondamentale di questo processo è capire perché un particolare cliente sta evocando queste reazioni e che significato hanno per il caregiver. Questa è una parte dello sviluppo del caregiver.

È anche responsabilità del caregiver esplorare il transfert, sia negativo che positivo, con il cliente. Ciò può condurre il cliente a nuove conoscenze e può essere estremamente importante nel processo di sviluppo del cliente.

Attività

Fornisci esempi nella tua pratica o nella tua vita di ciascuno dei seguenti e descrivi come li hai affrontati e quale significato avevano per te e per il cliente o l'altra persona:

- transfert positivo;

- transfert negativo;

- controtransfert positivo;

- controtransfert negativo.

MANTENIMENTO DELLA PROPRIA IDENTITÀ

Abbiamo sottolineato la necessità che il caregiver si identifichi con il cliente. Tuttavia, il caregiver può essere quasi totalmente assorbito dalla personalità e dai problemi del cliente. Abbiamo visto questo accadere a un gran numero di professionisti molto esperti. Ovviamente, questo porta a una perdita di obiettività e rende impossibile per il caregiver di svolgere il proprio compito. È molto importante che il caregiver sia consapevole del pericolo di ciò. Se questa possibilità si inizia a concretizzare, è necessario che il caregiver interrompa il rapporto con il cliente e impieghi del tempo per ripristinare se stesso. Questo ovviamente è un punto da trattare in supervisione.

Attività

Hai mai avuto una situazione in cui ti sei identificato con un cliente? Come lo hai affrontato?

Quali misure prendi per mantenere l'equilibrio tra una buona identificazione e un'identificazione eccessiva?

Alcune note finali

L'identificazione del caregiver con il cliente e del cliente con il caregiver è uno degli elementi chiave nella formazione e nel mantenimento del processo terapeutico. Come abbiamo visto, è un equilibrio molto delicato che richiede una costante vigilanza da parte del caregiver e che richiede supervisione.

Ciò solleva nuovamente il punto sulla supervisione. Non possiamo sottolineare abbastanza la necessità di avere un supervisore con cui condividere queste problematiche.

2.7. tolleranza, approccio imparziale e individualizzazione

introduzione

Di passaggio, abbiamo parlato più volte di tolleranza e di adottare un approccio imparziale in questo corso. Abbiamo anche parlato di pregiudizi, ipotesi e generalizzazioni e della necessità di spostare noi stessi e il cliente verso l'individualizzazione, cioè verso il trattare con persone specifiche piuttosto che guardare ai fatti e incolpare interi gruppi. Entrambi questi argomenti hanno a che fare con la costruzione della pace, la riconciliazione e la trasformazione dei collettivi, vale a dire le società, nonché con il lavoro individuale e di gruppo con i clienti. Più avanti, nel corso di psicologia e trauma, descriveremo i livelli su cui può verificarsi il trauma e come dobbiamo lavorare su di esso su più livelli in parallelo. Qui, vogliamo introdurre i concetti generali.

Come sempre, ti consigliamo vivamente di completare tutte le attività consigliate. Ti ricordiamo inoltre di non pubblicare nulla che possa portare all'identificazione di un'altra persona. Come continueremo a dire, ciò può causare danni ed è altamente non etico.

tolleranza e approccio imparziale

Un principio molto importante nella cura è quello di distinguere le persone dalle loro azioni.

In questo, dobbiamo presentare diversi principi importanti.

Il primo principio è che, praticamente in tutti i casi, stiamo parlando di azioni che sono il risultato di reazioni psicologiche piuttosto che di malattie o disturbi psicologici. Le persone svolgono azioni basate sul loro background, l'educazione, il modo in cui sono state trattate, le culture in cui sono cresciute e vissute e un'ampia varietà di altre esperienze che hanno avuto. Queste reazioni potrebbero essere diventate un'abitudine. Una reazione che una persona ha ora e l'azione che la persona intraprende può avere le sue radici in ciò che ha funzionato in passato e potrebbe non essere necessariamente basata su ciò che sta accadendo nel momento attuale. Inoltre, la persona potrebbe semplicemente non sapere come reagire a una determinata situazione.

In questo contesto, un altro principio è che ogni persona fa il meglio che può in qualsiasi momento dato il suo background e le circostanze. Quasi nessuno fa deliberatamente qualcosa che ritiene dannoso. Quasi tutti hanno morale o standard. Anche questi possono ostacolare altre cose. Lo sforzo di fare qualcosa di buono può ritorcersi contro e provocare danni involontari.

Dobbiamo menzionare che ci sono due gruppi che fanno eccezione in questo contesto. Uno sono le persone che sono conosciute come psicopatici, ovvero persone senza sentimenti. Ci sono pochissime persone del genere.

L'altro gruppo è costituito da persone conosciute come sociopatici. Queste sono persone che, in generale, sono state fortemente traumatizzate, di solito in tenera età, e che reagiscono solo nel loro stesso interesse.

Sia gli psicopatici che i sociopatici possono essere considerati persone psicologicamente malate e dovrebbero essere trattati solo da specialisti. A volte, sono difficili da identificare. Tuttavia, il numero di tali persone che incontrerai probabilmente è molto piccolo.

Molte persone hanno sensi di colpa per le loro reazioni e provano vergogna per esse, che lo meritino o no.

La colpa ha a che fare con la responsabilità. Può essere positivo o negativo. Vediamo un senso di colpa positivo ammettendo che qualcosa non andava quando era veramente sbagliato, e cercando di rimediare. Il senso di colpa negativo è quando ci si assume la responsabilità di qualcosa che non è stata colpa nostra. La vergogna è la sensazione negativa all'interno della persona per le sue azioni. Il senso di colpa e la vergogna sono diversi e devono essere distinti.

Il nostro punto qui è che è responsabilità del caregiver esplorare le reazioni del cliente con lui o lei. Il caregiver può giudicare inappropriate le reazioni e le azioni che le hanno seguite, ma non è compito del caregiver giudicare la persona come persona. Questa è tolleranza ed è un principio estremamente importante ed è centrale nel rapporto tra il caregiver e il cliente e nel processo di trasformazione del cliente. Pertanto, è responsabilità del caregiver accettare il cliente come persona e convincere il cliente ad accettare se stesso.

In alcune circostanze, non è possibile per il caregiver lavorare con i clienti che hanno fatto certe cose. Ovviamente, in questi casi, il caregiver dovrebbe indirizzare il cliente a qualcun altro.

Attività

Descrivi una situazione in cui il cliente ha avuto difficoltà ad accettare le proprie azioni. Come hai gestito questo?

Descrivi una situazione in cui hai avuto difficoltà ad accettare le azioni di un cliente. Come hai gestito questo?

Descrivi una situazione in cui hai avuto difficoltà ad accettare le tue azioni. Come hai gestito questo?

Individualizzazione

L'individualizzazione è l'opposto di generalizzazioni, ipotesi o pregiudizi. Cioè, significa togliere la responsabilità o la colpa a un gruppo più ampio e metterlo su individui specifici. Pertanto, non è stato il (compilare il tuo gruppo meno preferito qui) a compiere tali atti, ma è stato il signor X o la signora X. Questo è molto importante a livello collettivo e anche a livello del processo di trasformazione per l'individuo sotto diversi aspetti. Ancora una volta, dobbiamo prima esaminare un principio che approfondiremo nella sezione successiva, vale a dire che ogni individuo ha la responsabilità delle proprie azioni. Questo è un importante principio psicologico e uno che ha le sue basi nel diritto internazionale. In base a tale legge, nessuno può essere costretto a eseguire ordini che ritiene immorali o illegali. L'individualizzazione porta il cliente a vedere la traumatizzazione in un contesto diverso. Pertanto, è stato l'individuo a svolgere l'azione e non il gruppo nel suo insieme. Ad un certo livello, il sistema potrebbe essere incolpato per il lavaggio del cervello, ma l'individuo aveva ancora la responsabilità delle sue azioni specifiche. Per quanto riguarda il cliente, ciò può avere profonde conseguenze, così come per le società coinvolte. Questa realizzazione può portare il cliente ad intraprendere azioni di riparazione, sia psicologiche che legali, in merito al trauma. Anche l'interazione tra azione legale e azione individuale di trasformazione psicologica da parte del cliente può essere terapeutica. Ne discuteremo più dettagliatamente nei corsi di psicologia e diritti umani.

Attività

Descrivi una situazione in cui un cliente ha beneficiato del lavoro di individuazione se ne hai avuto uno.

Anche se non hai svolto questo tipo di lavoro, descrivi una o più situazioni nel tuo contesto in cui i clienti potrebbero trarre vantaggio dal lavoro con l'individualizzazione.

note finali

La tolleranza e il considerare le azioni come conseguenze dell'intero background, dei modelli di reazione e delle circostanze della persona sono estremamente importanti per il cliente, oltre a fornire al caregiver approfondimenti sul cliente e sulla traumatizzazione in generale. Come tutto in questo lavoro, ci vuole molto tempo, fatica e impegno.

L'individualizzazione è un altro di quei processi che richiedono impegno e lavoro.

Con il lavoro su entrambi, pensiamo che diventerai un caregiver migliore.

2.8. Responsabilità, Controllo, dare il permesso

introduzione

In questa sezione discutiamo di diversi punti centrali del processo trasformativo del cliente, vale a dire mettere il lavoro nelle mani del cliente.

Ora stiamo iniziando a usare un altro termine per terapia, cioè il processo trasformativo per il cliente, in parte per rimuovere lo stigma da esso e per portarlo fuori dalla sfera patologica. Inoltre, il termine "terapia" è limitato legalmente in molti contesti e ti invitiamo a non usarlo.

Di passaggio, abbiamo già menzionato i punti discussi in questa sezione. Riteniamo che siano essenziali se si vuole che la relazione tra il cliente e il caregiver e il processo trasformativo del cliente abbiano successo.

Come sempre, ti chiediamo di completare tutte le attività descritte. Inoltre, come sempre, ti ricordiamo di fare in modo che non si possa identificare nessuno. Ciò può causare gravi danni e non è etico.

fare in modo che il cliente si prenda la responsabilità della propria vita

Non possiamo sottolineare abbastanza fortemente che è il cliente e non il caregiver che ha la responsabilità della vita del cliente. Il ruolo del caregiver è di incoraggiare e supportare il cliente. Alla fine, tuttavia, è il cliente che determina cosa gli accade e quali azioni intraprende. Il caregiver può indicare risorse e luoghi in cui il cliente può ottenere informazioni e concepibilmente può aiutare il cliente a stabilire connessioni, ma riteniamo che fare di più non sia nell'interesse del cliente. I clienti, ovviamente, commetteranno errori e impareranno da essi. Inoltre, assumersi la responsabilità della vita del cliente lo rende dipendente dal caregiver e può dare al cliente la sensazione di non essere in grado di vivere nel mondo reale. Molti clienti apprezzano questa dipendenza, ne esprimono il desiderio e desiderano evitare di assumersi la responsabilità. Sfortunatamente, sappiamo anche che alcuni caregiver accarezzano il loro ego assumendosi la responsabilità dei clienti. Ancora una volta, questo è un argomento di supervisione.

A nostro avviso, ci sono pochissime circostanze in cui questo principio non si applica, vale a dire quando il cliente potrebbe danneggiare fisicamente se stesso o se stessa o un'altra persona o un animale. Un'altra circostanza è quando la persona è uno psicopatico o un sociopatico.

Altrimenti, come abbiamo detto più volte, non possiamo e non dovremmo controllare ciò che fa il cliente.

Attività

Descrivi una situazione in cui il caregiver si è assunto la responsabilità, anche se parziale, della vita di un cliente. Come si è sentito il caregiver? Come si sentiva il cliente? Cosa è successo?

Descrivi una situazione in cui il cliente si è assunto la responsabilità della propria vita, forse supportato e incoraggiato dal caregiver. Come si è sentito il caregiver? Come si sentiva il cliente? Cosa è successo?

Vi sono circostanze in cui il cliente non dovrebbe assumersi la responsabilità della propria vita? Descrivi la tua esperienza se ne hai.

dare al cliente il controllo

Molti clienti si sentono completamente impotenti nel controllare la propria vita, come se tutto fosse controllato dall'esterno da altre persone e dalle circostanze. Mentre alcune cose sono, ovviamente, determinate, un numero sorprendente di cose può essere cambiato, anche se leggermente. Spesso il cliente non è abituato a farlo, ma avere questo tipo di controllo è estremamente utile per l'immagine di sé del cliente e per la sua autostima. Pertanto, uno dei ruoli del caregiver è di incoraggiare e supportare il cliente nell'assumere il maggior controllo possibile. Per le persone esterne nella vita del cliente, questo può sembrare una ribellione. Ancora una volta, è il ruolo del caregiver supportare e incoraggiare il cliente in questo, nonostante le opposizioni. Alla fine, verrà raggiunto un equilibrio con il cliente, il quale avrà il maggior controllo possibile. Certo, questo cambia da persona a persona.

Attività

Descrivi una situazione in cui dare al cliente un maggiore controllo lo ha aiutato. Come è andato il processo? Qual è stato l’equilibrio raggiunto?

Ci sono circostanze in cui il cliente non dovrebbe avere il controllo?

dare il permesso al cliente

Molte persone sentono di non avere il permesso di provare determinati sentimenti. Un esempio è che gli uomini in molte culture non possono essere "deboli" o piangere o arrabbiarsi con parenti, amici o altri. In situazioni difficili, spesso, le persone sentono di dover essere forti. Un'altra situazione che abbiamo visto frequentemente è quella di essere arrabbiati e/o non amare un genitore violento o un altro parente o qualcun altro che ha influenza nella vita del cliente e sentire di non avere il permesso di esprimerlo, sentendo che "non è giusto". In alcuni luoghi, anche parlare contro il governo o "autorità" in generale non è permesso. A nostro avviso, un ruolo del caregiver è quello di dare al cliente il permesso di provare tali sentimenti ed esprimerli. Per essere chiari, i sentimenti sono presenti in ogni caso. Farli uscire e agire su di loro sia internamente che esternamente è una parte importante del processo di trasformazione per il cliente.

Attività

Descrivi una situazione in cui un cliente non aveva il permesso di esprimere i propri sentimenti. Quale comportamento ha mostrato il cliente?

Descrivi una situazione in cui hai dato al cliente il permesso di esprimere i suoi sentimenti. E poi che è successo?

Ci sono situazioni in cui non è bene che una persona esprima i propri sentimenti?

note finali

Assumersi la responsabilità della propria vita, assumere il controllo e il potere e non sentirsi impotenti e avere il permesso di esprimere sentimenti sono passi estremamente importanti per i processi di trasformazione di ogni cliente. È responsabilità del caregiver facilitare questi processi.

2.9. dare tempo e spazio: ascolto vs. predica

introduzione

Ancora una volta, arriviamo ai principi fondamentali per facilitare il processo trasformativo del cliente. Vediamo il caregiver come un facilitatore, cioè qualcuno che crea uno spazio sicuro per il cliente in cui il cliente può risolvere i propri problemi e andare avanti. Ciò significa che il caregiver potrebbe aver bisogno di cambiare il modo in cui pensa al proprio ruolo, cioè non come consigliere ma come qualcuno che ascolta, sostiene e incoraggia. Questo è abbastanza difficile per alcune persone e tuttavia è essenziale se si vuole che il processo trasformativo per il cliente abbia successo.

Come sempre, ti invitiamo a completare tutte le attività fornite. Inoltre, come sempre, ti ricordiamo di non fornire alcuna informazione in cui una persona possa essere identificata. Questo può essere dannoso e non etico.

dare tempo e spazio

Il processo di trasformazione per il cliente può essere difficile. Molte cose devono cambiare, come ad esempio idee e modelli di comportamento che sono stati sviluppati durante l'intera vita del cliente. Ciò comporta scavare nel passato e modificare ciò che va modificato. Ciò può richiedere molto tempo ed energia, nonché l'apertura di uno spazio emotivo che il cliente, nella maggior parte dei casi, non avrà avuto e che il cliente potrebbe non avere ora nel suo ambiente domestico. Pertanto, uno dei ruoli centrali del caregiver è quello di consentire al processo di verificarsi e di non preoccuparsi del tempo impiegato. Probabilmente anche il cliente si sentirà confuso da molte delle cose che stanno accadendo emotivamente, dai suoi modi di pensare e dal suo approccio agli eventi della vita. Quindi, come abbiamo detto prima, il ruolo del caregiver è quello di fornire uno spazio sicuro che offra supporto e incoraggiamento al cliente a esplorare e cambiare.

Attività

Descrivi una situazione in cui il cliente ha avuto il tempo e lo spazio emotivo per esplorare i suoi problemi. Com'è andata? Come si sentiva il cliente? Come ti sei sentito?

Descrivi una situazione in cui il cliente non ha avuto il tempo e lo spazio per esplorare i suoi problemi. Com'è andata? Come si sentiva il cliente? Come ti sei sentito?

Ci sono situazioni in cui il cliente non dovrebbe avere il tempo e lo spazio?

ascolto vs. predica

Lo psicologo Carl Rogers ha affermato che il cliente è il miglior esperto di se stesso. Quindi, chi siamo noi come caregiver per differenziarci? Ciò sottolinea il ruolo del caregiver come ascoltatore piuttosto che come qualcuno che dà consigli o predica. Abbiamo visto quel tipo di comportamento in troppi caregiver. Questo è un punto che abbiamo ripetuto e continueremo a ripetere. Nel corso sulla comunicazione, descriveremo le tecniche di ascolto attivo che aiutano i clienti ad esplorare i loro problemi.

Attività

Descrivi una situazione in cui hai ascoltato e il cliente è migliorato.

Descrivi una situazione in cui hai dato troppi consigli e il cliente non ha avuto miglioramenti.

Ci sono situazioni in cui è giusto fare la predica?

note finali

Creare uno spazio per il cliente è un ruolo fondamentale ed essenziale dell'assistenza. Ciò implica prendersi il tempo necessario, dare spazio e ascoltare.

2.10. guadagnare e mantenere la fiducia

introduzione

La fiducia è molto difficile da ottenere e mantenere e molto facile da perdere. Ciò è particolarmente vero quando sei un lavoratore che è stato psicologicamente traumatizzato. Come vedremo nel corso di psicologia più avanti in questa serie, la perdita di fiducia è una delle reazioni più tipiche alla traumatizzazione. Tutto ciò che il caregiver fa, ha a che fare con l'acquisizione e il mantenimento della fiducia. Tutte le qualità di cui discutiamo in questo corso ne fanno parte. Qui, evidenziamo alcune qualità che non abbiamo ancora menzionato. Un altro gruppo di qualità che coinvolge la fiducia ha a che fare con l'etica. Tratteremo l'etica nella prossima sezione.

Le caratteristiche descritte in questa sezione e nella successiva costituiscono la base per un tipo specifico di comunicazione tra il cliente e il caregiver. Lo descriveremo in dettaglio nel prossimo corso, vale a dire quello sulla comunicazione.

Come sempre, ti chiediamo di svolgere tutte le attività indicate. Come sempre, quando scriviamo cose che possono essere visualizzate da altre persone, ti ricordiamo di non dire nulla che possa rivelare l'identità di un'altra persona. Potrebbe essere dannoso e non etico.

Onestà

È molto facile dire a un cliente qualcosa che lui o lei vuole sentire. Il caregiver che lo fa pensa che farlo renderà la vita più facile sia per il cliente che per il caregiver in primo luogo. Mentre questo può calmare il cliente per un po', distrugge la fiducia del cliente nel caregiver nel momento in cui il cliente scopre cosa sta succedendo. A nostro avviso, è molto meglio che sia il cliente che il caregiver sappiano la verità, per quanto difficile possa essere. Ciò consente ad entrambi di affrontare la situazione reale.

Attività

Descrivi una situazione in cui al cliente non è stata detta la verità. Cosa è successo a breve termine? Che cosa è successo a lungo termine?

Descrivi una situazione in cui al cliente è stata detta la verità, che era difficile. Cosa è successo a breve termine? Che cosa è successo a lungo termine?

Ci sono situazioni in cui non dovresti essere onesto con un cliente?

Apertura

L'apertura è simile all'onestà ma non è la stessa cosa. È possibile essere onesti ma non aperti su ciò che sta accadendo o su ciò che pensi. Ancora una volta, anche se essere aperti può portare a sessioni difficili, aiuta molto nella relazione. Agire con apertura aiuta tutti ad avere una visione chiara della situazione, e da ciò si può agire di conseguenza. A nostro avviso, le difficoltà a breve termine portano a una fiducia a lungo termine e a una relazione di gran lunga migliore.

Attività

Descrivi una situazione in cui non eri aperto con un cliente, anche se non eri onesto. Che cosa è successo nel breve e nel lungo termine?

Descrivi una situazione in cui eri aperto con un cliente. Cosa è successo?

Ci sono situazioni in cui non dovresti essere aperto con un cliente?

essere diretti

Ancora una volta, riteniamo che essere diretti sia essenziale per una buona relazione tra il cliente e il caregiver. Girare intorno alle cose confonde la situazione. Ciò può anche portare il cliente o, in tal caso, il caregiver, a essere in grado di negare una situazione specifica, che non va bene né per il cliente né per il caregiver o per chiunque altro interessato. Ancora una volta, questo è uno degli elementi di uno stile di comunicazione che riteniamo importante nel lavorare con clienti traumatizzati.

Attività

Descrivi una situazione in cui non eri diretto con un cliente. Cosa è successo?

Descrivi una situazione in cui eri diretto con un cliente, anche se la situazione era difficile. Cosa è successo?

Ci sono situazioni in cui non dovresti essere diretto con un cliente?

mantenere le promesse

Mantenere le promesse è uno dei modi fondamentali per guadagnare e mantenere la fiducia. Non farlo distrugge la fiducia praticamente immediatamente. Questo è vero per le promesse fatte dal caregiver al cliente, ma anche per le promesse fatte dal cliente al caregiver. I caregiver e altri, spesso promettono ai clienti cose per calmarli o per dare loro speranza. Tali promesse devono essere mantenute o non devono essere fatte affatto. Ci sono, naturalmente, eccezioni quando si verificano circostanze in cui il caregiver non può mantenere una promessa e aveva fatto la promessa senza sapere di non poterla mantenere. È quindi responsabilità del caregiver parlarne al cliente in modo dettagliato e preciso. Le promesse che il cliente fa al caregiver che non vengono mantenute devono essere gestite durante una o più sessioni. La discussione di questi può portare a una maggiore comprensione da parte del cliente. Qui, includiamo anche tali promesse apparentemente banali come arrivare alle sessioni in tempo.

Attività

Descrivi una situazione in cui il caregiver ha fatto una promessa che non ha rispettato. Cosa è successo? Quali sono state le conseguenze per la relazione?

Descrivi una situazione in cui il cliente ha fatto una promessa che non ha rispettato. Cosa è successo? Quali sono state le conseguenze per la relazione? In che modo il caregiver ha gestito ciò?

Ci sono circostanze in cui le promesse non dovrebbero essere mantenute?

umanità

Abbiamo discusso della necessità dell'umanità e della preoccupazione per il cliente all'inizio di questo corso. Ripetiamo questo punto qui come elemento base per ottenere e mantenere la fiducia. Senza di essa, il cliente non si fiderà del caregiver.

Attività

Descrivi una situazione in cui è stata mostrata poca umanità a un cliente. In che modo ciò ha influito sulla fiducia tra il caregiver e il cliente e la relazione in generale?

Descrivi una situazione in cui è stata mostrata umanità al cliente. Ancora una volta, in che modo ciò ha influito sulla fiducia tra il caregiver e il cliente e la relazione in generale?

Ci sono situazioni in cui non è necessario mostrare l'umanità verso il cliente?

Privacy e etica

La privacy delle informazioni del cliente e l'etica in generale sono così importanti per ottenere e mantenere la fiducia che abbiamo dedicato loro la seguente sezione di questo corso.

attività finali

Quali sono le tue esperienze con l'acquisizione e il mantenimento della fiducia con i clienti? Descrivi situazioni positive e negative.

Abbiamo cercato di essere relativamente inclusivi nel descrivere elementi che contribuiscono alla fiducia. Cosa abbiamo tralasciato?

Final Remarks

Ottenere e mantenere la fiducia è un elemento fondamentale nella relazione tra il cliente e il caregiver. Una volta persa, è quasi impossibile riguadagnare la fiducia. Le qualità che abbiamo discusso qui costituiscono anche la base per un tipo di comunicazione che riteniamo essenziale nel lavorare con i clienti.

2.11. etica

introduzione

Consideriamo il comportamento etico del caregiver come assolutamente fondamentale in generale e in particolare per il rapporto tra caregiver e cliente. A nostro avviso, non ci sono scuse per violare i principi etici di base. Come vedremo, mentre, nelle circostanze difficili in cui alcune persone che seguono questo corso vivono e lavorano, alcuni principi etici sono leggermente variabili, le basi rimangono. Siamo estremamente severi al riguardo nella nostra pratica.

Come sempre, ti chiediamo di completare tutte le attività fornite. Inutile dire che, soprattutto per questa sezione, non è necessario rivelare alcuna informazione che induca a identificare qualcuno. Sarebbe certamente non etico.

la tua responsabilità

I principi che descriviamo qui sono universali in tutto il mondo tra il personale medico, psicologico, sociale e altri professionisti del genere. Indipendentemente dal fatto che tu sia formalmente istruito in questi campi e che tu abbia o meno una licenza formale per esercitare, i principi espressi in questa sezione costituiscono una base che non puoi violare, qualunque siano le leggi o i costumi della regione in cui vivi e qualunque siano le regole o le pratiche dell'organizzazione governativa, intergovernativa o non governativa per cui lavori.

Dal nostro punto di vista, e crediamo fortemente in questo, seguire gli ordini non è una scusa per non lavorare in modo etico e non seguire questi principi. Anche questo fa parte del diritto internazionale. Pertanto, TU sei responsabile delle tue azioni, non il tuo capo, il giudice o il primo ministro. Comprendiamo che ciò potrebbe metterti in conflitto con funzionari di vari livelli. Troviamo sfortunato che tali funzionari spesso non rispettino questi standard.

non fare del male

Un principio etico di base è di non danneggiare un cliente. Crediamo che nessuno debba violare questo principio. Descriveremo le situazioni nella sezione sulla professionalità in cui sorge la scelta tra il non fare nulla o fare qualcosa che non è interamente di vostra competenza. Sfortunatamente, dato il basso numero di persone addestrate e pienamente competenti sul campo, questo non è insolito. Ci sono altre situazioni in cui ci sono domande sul miglior corso da seguire con un determinato cliente. Discuteremo tali situazioni specifiche in seguito.

Qui, desideriamo affermare con fermezza che, qualunque siano le leggi dell'entità in cui lavori, sentiamo che la cooperazione con la tortura, l'interrogazione "migliorata" o qualsiasi situazione in cui un cliente è sottoposto a pressioni fisiche o psicologiche è completamente e totalmente non etico. Riteniamo che lo stesso valga per la cooperazione con la pena di morte e per la cooperazione in qualsiasi modo con punizioni corporali o qualsiasi altra misura che danneggerebbe una persona fisicamente o psicologicamente in alcun modo. Mentre i governi affermano che questo è "per il bene più grande" o per "la sicurezza nazionale", siamo fortemente in disaccordo.

Un altro punto è il lavoro nelle carceri e con funzionari di polizia e altri organi ufficiali. A volte, è nell'interesse del cliente essere esaminato da e/o parlare con un professionista o un caregiver di un altro tipo. In tali circostanze, qualsiasi lavoro svolto DEVE essere nell'interesse del cliente e NON principalmente nell'interesse dell'organismo ufficiale. Inoltre, il cliente deve essere informato chiaramente su ciò che sta accadendo, quali informazioni saranno trasmesse e a chi. Fare diversamente è ALTAMENTE non etico dal nostro punto di vista.

Un altro punto che, sfortunatamente, è abbastanza comune è che in alcuni luoghi esistono leggi e in alcune organizzazioni esistono regole che vietano di lavorare con determinati gruppi di persone, i richiedenti asilo sono solo un esempio. Riteniamo che non sia etico per i caregiver obbedire a tali leggi e regole. Consideriamo il diritto alle cure, inclusa l'assistenza per la salute mentale e quindi le reazioni al trauma, come un diritto umano fondamentale.

Attività

Descrivi una o più situazioni in cui sei stato, se ti ci sei trovato, in cui è stato messo in discussione il principio di non fare alcun male. Ti preghiamo di non mettere in pericolo te stesso o chiunque altro se rispondi a questa domanda.

Ritieni che il principio di non fare del male non si applichi in determinate situazioni? Per favore descrivi.

Privacy

Secondo praticamente ogni codice internazionale e secondo la nostra ferma convinzione, la relazione caregiver-cliente è completamente privata. L'unica eccezione a ciò è se c’è la possibilità che il cliente ferisca se stesso o se stessa o un'altra persona o un animale fisicamente nell'immediato futuro. La minaccia deve essere reale. In tali casi, il caregiver DEVE agire e deve informare il cliente che lo sta facendo. Questa eccezione non include una situazione in cui si verifichino danni alla proprietà che non danneggerebbero un'altra persona o un animale. Questa eccezione include anche una situazione in cui un bambino viene abusato in qualsiasi modo, cioè fisicamente o psicologicamente.

Siamo consapevoli che i funzionari legali governativi e le persone all'interno delle organizzazioni intergovernative e non governative possono tentare di estrarre materiale dal caregiver, a volte sotto la minaccia di gravi conseguenze per il caregiver. Riteniamo che il rilascio di materiale a tali persone senza il consenso scritto del cliente sia completamente non etico, anche se il caregiver viola le leggi o le regole.

Nello stesso contesto, il caregiver deve informare il cliente in merito a chi discuterà della situazione del cliente. Preferibilmente, questo avverrà su carta. Inoltre, deve essere chiaro al cliente come questo materiale verrà ulteriormente utilizzato e chi altro otterrà le informazioni. Ciò include anche l'uso delle informazioni del cliente con capi, studenti, donatori e altri. Riteniamo che chiunque ottenga le informazioni debba avere gli stessi impegni di segretezza.

In un contesto simile, il cliente deve essere informato esplicitamente riguardo le note verranno prese dal caregiver, chi le vedrà e come verranno archiviate. Ancora una volta, preferibilmente, queste informazioni per il cliente dovrebbero essere sulla carta.

Quando si lavora con un gruppo, dovrebbe essere chiaro che il materiale personale discusso all'interno del gruppo non può essere discusso con nessuno al di fuori del gruppo inclusi partner, amici, ecc. Alcuni gruppi hanno la regola che tale materiale non può essere discusso tra i membri del gruppo all'esterno di sessioni di gruppo. Tali tipi di regole dipendono dalle circostanze specifiche del gruppo.

Per quanto riguarda le persone esterne che partecipano a sessioni individuali o di gruppo, abbiamo anche regole rigorose. In generale, non lo permettiamo. Quando lo facciamo, è con il consenso esplicito di tutti i clienti e gli operatori sanitari coinvolti. Una condizione che spesso poniamo quando una persona esterna partecipa ad una sessione di gruppo è che qualsiasi membro del gruppo, un singolo cliente o il caregiver possa chiedere alla persona esterna di andare via in qualsiasi momento per qualsiasi motivo e che questo non potrà essere messo in discussione. Inoltre, la persona esterna deve firmare una dichiarazione scritta in cui si afferma che qualsiasi materiale personale non verrà trasmesso ulteriormente

Attività

Descrivi la tua esperienza nel garantire la privacy dei clienti, buoni e cattivi. Ancora una volta, ti chiediamo di non mettere in pericolo te stesso o un cliente se pubblichi questo materiale.

Quali sono le tue opinioni su ciò che abbiamo scritto qui?

la relazione tra cliente e caregiver al di fuoir delle sessioni

In generale, riteniamo non etico qualsiasi rapporto tra un cliente e un caregiver al di fuori delle sessioni. Tale contatto esterno e tale coinvolgimento compromettono l'obiettività del caregiver. Inoltre, il caregiver conosce molto il cliente e può usare tali informazioni, di solito inconsciamente, per manipolarlo. Il mantenimento di questa distanza è responsabilità del caregiver.

Ci rendiamo conto di quanto ciò sia difficile nelle aree in cui ci sono pochi caregiver, in situazioni in cui caregiver e cliente si trovano negli stessi ambienti sociali e/o professionali e in diverse altre circostanze. In tali circostanze, il caregiver e il cliente devono evitarsi l'un l'altro nella massima misura possibile. Anche questo è responsabilità del caregiver.

Certamente, mischiare i ruoli può causare gravi problemi. Ad esempio, abbiamo visto gli effetti negativi del mescolare amicizia e cura e delle situazioni in cui il caregiver è anche il datore di lavoro. Con eccezioni molto rare, queste situazioni di mescolanza di ruoli non funzionano.

Ovviamente, nessuna relazione sessuale o stretta relazione personale può essere consentita tra un cliente e un caregiver.

In generale, manteniamo una regola secondo la quale un caregiver non deve avere alcun altro rapporto con un cliente per almeno un anno dopo la fine del rapporto caregiver-cliente.

Attività

Descrivi una situazione in cui sei stato coinvolto in un mix di ruoli o in una situazione in cui hai osservato quel tipo fenomeno. Cosa è successo?

Qual è la tua opinione su ciò che abbiamo detto qui? Ci sono circostanze in cui un cliente e un caregiver possono avere una relazione al di fuori della situazione di caregiving? Descrivi la tua esperienza.

professionalità

A nostro avviso, ciò che è possibile o meno fare dipende dalle circostanze in cui si sta lavorando e del luogo in cui si sta lavorando.

È ovvio che, in un luogo in cui ci sono professionisti ben addestrati e ben supervisionati e l'assistenza sanitaria è disponibile per tutti coloro che ne hanno bisogno, non è etico lavorare se non si è così addestrati e supervisionati, tranne sotto la supervisione di qualcuno che lo è.

Tuttavia, alle condizioni in cui molti di coloro che seguiranno questo corso lavorano, tale assistenza universale e competente non è disponibile, in particolare per i gruppi vulnerabili. Ritorniamo quindi alle domande sollevate nella parte di questa sezione chiamata “non fare del male”. Lasciate andare il cliente senza preoccupazioni? Effettuate lavori di cui non siete sicuri? Queste sono decisioni molto difficili quando le persone soffrono. Certamente, ci sono alcune risposte parziali se decidete di agire. C'è una grande quantità di informazioni e alcuni corsi di formazione disponibili gratuitamente su Internet. Inoltre, ci sono organizzazioni come la CWWPP che offrono formazione e supervisione gratuitamente. Ti invitiamo a cercare le organizzazioni locali e le persone in grado di fornire tale formazione e supervisione.

Un altro punto è che, spesso, ci sono metodi tradizionali di cura. Molto frequentemente, troviamo questi metodi equivalenti e almeno complementari ai metodi occidentali e spesso molto più appropriati per lavorare in situazioni locali.

Indipendentemente dal fatto che tu sia formalmente formato, riteniamo poco etico offrire assistenza senza ottenere una supervisione regolare e completa. Sfortunatamente, conosciamo troppi professionisti che non si rendono conto di non averne. Discuteremo la supervisione in dettaglio nella sezione di questo corso sulla cura di sé.

Attività

Descrivi la situazione nella tua regione per quanto riguarda le persone ben addestrate e ben supervisionate.

Ci sono persone nella tua regione che sono competenti ma non hanno una formazione formale nella tua regione? A cosa lavorano e qual è la tua opinione su di loro?

Esistono metodi locali e/o tradizionali utilizzati nella tua regione? Descrivili per farci sapere qualcosa in più su di loro. Quanto funzionano bene?

Hai una supervisione regolare? Se ce l’hai, come funziona e come ti senti? Altrimenti, cosa hai intenzione di fare per ottenerla?

Quali altri commenti sulla professionalità hai?

pagamenti e regali

Per quanto riguarda il pagamento dei servizi, riteniamo fortemente che la salute, compresa la salute mentale, sia un diritto umano fondamentale. Non crediamo che qualcuno dovrebbe realizzare profitti a causa della sofferenza delle altre persone. Questo vale anche per i farmaci. Tuttavia, l'altro lato di questo è che i caregiver e le loro organizzazioni devono mangiare, pagare l'affitto per le strutture, pagare per l'uso di Internet, ecc. Tuttavia, non crediamo che sia etico che a nessuno venga rifiutata l'assistenza a causa dell'incapacità di pagare. Sfortunatamente, ciò si verifica in parecchi posti, anche in regioni abbastanza ricche.

Il prossimo argomento riguarda i regali. In quasi tutti i codici etici, i doni ai professionisti sono considerati non etici, per quanto ben intenzionati. Esiste una differenza tra tali doni agli individui e i contributi all'organizzazione nel suo insieme. C'è anche una differenza se il regalo è più o meno atteso o se è completamente volontario. Questa può essere una linea molto sottile. La nostra posizione è che non accettiamo regali tranne quelli che sono chiaramente ed ampiamente nelle possibilità economiche del cliente di pagare e anche in quel caso, solo come contributi all'organizzazione.

Attività

Descrivi la situazione relativa ai pagamenti nella tua regione. C'è un'assicurazione sanitaria? Copre i servizi di salute mentale? In tal caso, quale e per quanto tempo?

Quali sono le politiche in materia di pagamento all'interno della tua organizzazione?

Come lavori con i clienti che non possono pagare?

Quali sono le pratiche relative ai regali all'interno della tua organizzazione?

Qual è la tua politica personale in merito ai regali?

convenzioni e codici

I principi che abbiamo dato in questa sezione rispecchiano i codici etici di un certo numero di organizzazioni. Diamo alcuni link qui. Ce ne sono molti altri. Ti consigliamo vivamente di guardare questi come parte della tua educazione.

World Medical Association <https://www.wma.net/policies-post/wma-international-code-of-medical-ethics/>

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

American Psychological Association <http://www.apa.org/ethics/code/>

Attività

Trova le convenzioni e i codici appropriati per la tua regione e la tua organizzazione. Ti preghiamo di inviarcele in modo da poter creare una raccolta e inviarle ad altre persone nella vostra regione.

In che modo le convenzioni e i codici della tua regione, organizzazione e circostanze differiscono dalla maggior parte delle convenzioni e dei codici internazionali? Quali sono le somiglianze?

attività finali

Hai mai avuto difficoltà con i funzionari del governo o della tua organizzazione per quanto riguarda l'etica? Per favore, descrivi che tipo di difficoltà. Ancora una volta, non dire nulla che possa metterti in pericolo.

Come affronti l'etica nella tua pratica?

Quali altri commenti sull'etica hai? Abbiamo tralasciato qualcosa?

note finali

Crediamo che l'etica sia uno dei cardini della pratica e del rapporto tra il caregiver e il cliente. Come abbiamo detto all'inizio di questa sezione, senza etica non si conclude nulla.

2.12. preparazione, flessibilità, adattamento

introduzione

Preparazione, flessibilità e adattamento alle mutevoli situazioni sono importanti per lavorare con i clienti. Includono non solo la situazione del cliente ma anche quella del caregiver e dell'ambiente, in particolare nelle regioni in cui le persone che frequentano questo corso possono lavorare. Quindi, possiamo comprendere come lavorare con le persone sia un'arte, oltre che di una scienza. Anche questo dipende in parte dalla personalità del caregiver e dalla sua esperienza. Inoltre, il modo in cui il caregiver reagisce dipende in parte dal suo grado di libertà all'interno dell'organizzazione.

Come sempre, ti chiediamo di completare le attività descritte e di non rivelare alcun dettaglio che possa identificare un'altra persona o che non vorresti essere pubblico. Questo non è etico.

preparazione

Il caregiver deve prepararsi per l'interazione con il cliente e prendersi il tempo necessario per farlo. Come minimo, ciò implica esaminare le note del cliente, ma può comportare altre cose, come la consultazione con i colleghi, la ricerca su Internet e nella comunità in merito ai problemi che il cliente sta affrontando, alla ricerca di risorse disponibili o altro. Implica anche una preparazione emotiva da parte del caregiver, ovvero fare qualche respiro e prendere altre misure personali, anche se dura solo un minuto o due. Questo tipo di preparazione intellettuale ed emotiva fa parte della professionalità del caregiver.

Attività

Descrivi una situazione in cui non ti sei preparato per una sessione con un cliente. Cosa è successo?

Descrivi una situazione in cui ti sei preparato per una sessione con un cliente. E poi che è successo?

Ci sono situazioni in cui non dovresti o non puoi prepararti per una sessione?

flessibilità e adattamento

Anche con la migliore preparazione, il cliente può presentare problemi che il caregiver non si aspetta o che, al momento della sessione, sono più importanti di quelli con cui il caregiver si aspettava di lavorare. Pertanto, il caregiver deve essere abbastanza flessibile da gestirli.

Inoltre, durante la sessione, le cose possono cambiare molto rapidamente. L'umore del cliente può cambiare. Possono sorgere ricordi ed emozioni e questi possono anche portare ad altri problemi.

Inoltre, la sessione con il cliente può innescare ricordi ed emozioni nel caregiver.

Inoltre, la situazione fisica, politica o giuridica all'interno della regione potrebbe cambiare.

Il caregiver ha spesso bisogno di flessibilità e di adattamento a tutte queste mutevoli situazioni ed emozioni. Questo non è sempre facile anche per i caregiver più esperti e può causare angoscia. Ancora una volta, questo è qualcosa che andrebbe discusso con il supervisore. Esamineremo questi problemi per gli operatori sanitari in modo più dettagliato nella parte di questo corso sulla cura di sé.

Attività

Descrivi una situazione in cui è stato necessario adattarsi alla situazione mutevole di un cliente all'interno di una sessione.

Descrivi una situazione in cui ti sei dovuto adattare alle circostanze nell'ambiente del cliente.

Descrivi una situazione in cui hai dovuto adattarti a una situazione della tua vita e come ciò ha influenzato la tua relazione con uno o più clienti.

Ci sono situazioni in cui la flessibilità e l'adattamento non sono necessari o desiderabili?

note finali

Preparazione, flessibilità e adattamento fanno parte dell'essenza di essere un buon caregiver. Alcune persone hanno queste qualità naturalmente. Per tutti, è un processo di apprendimento.

2.13. fede, religione e speranza

introduzione

La fede e la religione sono importanti nella vita di tutte le persone, anche se alcune persone possono negarlo. Queste credenze possono andare in varie direzioni e spesso cambiano durante e dopo eventi traumatici. Inoltre, la speranza, o la sua mancanza, influenza fortemente le reazioni dei clienti.

Queste qualità sono importanti sia per il caregiver che per il cliente.

Mentre ci rendiamo conto che alcune persone non saranno d'accordo con noi, diamo forti avvertimenti ai caregiver contro il proselitismo o il tentativo di cambiare le credenze dei clienti. Crediamo fortemente che ciò possa danneggiare le persone ed è immorale.

Ancora una volta, sottolineiamo il ruolo del caregiver come facilitatore, non come qualcuno che è lì per dare consigli.

Come sempre, ti chiediamo di completare le attività che ti suggeriamo. Ancora una volta, ti chiediamo di non pubblicare alcuna informazione attraverso la quale una persona possa essere identificata, poiché non è etico.

il ruolo della fede e della religione

la fede fa parte della vita di ogni persona, sia che si tratti o meno di credere in un essere superiore o se si tratti di credere in qualcos'altro. Questo cambia durante e dopo situazioni traumatiche in quasi tutti. La fede può diventare più forte o più debole e può cambiare in natura.

Molti caregiver non discutono mai questo aspetto del trauma con i clienti. Al contrario, abbiamo visto che sollevarlo è un sollievo per molti clienti, molti dei quali vogliono parlarne.

Come accennato nell'introduzione, vediamo il ruolo del caregiver come facilitatore. Crediamo che non sia etico per un caregiver provare a convertire un cliente nella religione del caregiver o nel modo di pensare alla religione. Sappiamo che molti in varie comunità religiose non sono d'accordo con noi su questo. Ciò nonostante, lo sosteniamo. Abbiamo visto che tali sforzi di conversione causano gravi danni in alcune occasioni. Ancora una volta, non è il posto del caregiver a determinare la vita del cliente.

Ancora un altro aspetto è la partecipazione del caregiver alla pratica religiosa del cliente. Ad esempio, abbiamo avuto clienti che ci chiedono di pregare con loro. In generale, rifiutiamo. Tuttavia, potrebbero esserci circostanze in cui un caregiver potrebbe voler farlo per supportare e incoraggiare un cliente.

Attività

Descrivi una situazione in cui un cliente ha parlato della propria convinzione e/o religione. In che modo tale convinzione e religione cambiarono attraverso gli eventi traumatici? Come si è sentito il cliente dopo averne parlato? Come ti sei sentito?

Un cliente ti ha mai chiesto di partecipare al suo sistema religioso? Come hai reagito? Cosa è successo?

Ci sono situazioni in cui non è appropriato parlare di credo e religione?

speranza

In una sezione precedente, abbiamo parlato di onestà, apertura e della necessità del cliente di affrontare situazioni e affrontarle. Eppure, in tutto ciò, vogliamo lasciare spazio affinché il cliente abbia speranza e abbia qualcosa su cui lavorare. Ciò motiva il cliente ad andare oltre. Ciò non significa esagerare o non essere onesti con il cliente. Un medico che conosciamo, di fronte a un malato di cancro, anziché dire che la persona sarebbe morta entro sei mesi, ha affermato che solo il 10% delle persone viveva più a lungo di sei mesi. La persona potrebbe quindi sperare di essere all'interno di quel 10% rendendosi comunque conto del reale stato delle cose. La speranza può essere una forza potente nel muovere le persone verso il cambiamento e l'elaborazione delle cose.

Attività

Descrivi una situazione in cui è stata data una speranza irrealistica. Cosa è successo?

Descrivi una situazione in cui dare speranza ha aiutato un cliente.

note finali

La religione e la fede sono importanti nella vita della maggior parte delle persone. I caregiver non dovrebbero ritirarsi da loro ma dovrebbero occuparsene direttamente. Ancora una volta, sottolineiamo che non è compito del caregiver tentare di cambiare le convinzioni del cliente. Facilitare la speranza nel cliente aiuta a elaborare il trauma, a volte aiutando il cliente a raggiungere un nuovo stato.

2.14. tempo e vicinanza rivisti

introduzione

Prima di concludere questa sezione del corso, desideriamo tornare a due concetti importanti, ovvero il tempo e la vicinanza del caregiver al cliente. Entrambi sono sottovalutati nella loro importanza, a nostro avviso.

Come sempre, completa le attività suggerite. Inoltre, come sempre, non rivelare alcuna informazione che possa identificare una persona, poiché non è etico.

tempo

Ripetiamo ciò che abbiamo detto in altre sezioni di questo corso per quanto riguarda il tempo, ovvero che ci deve essere tempo sufficiente affinché il cliente sia in grado di esprimersi in un modo che non sia sotto pressione e che l'atmosfera e l'ambiente della sessione dovrebbe permetterlo.

In generale, per un singolo cliente, concediamo 45-75 minuti per ogni sessione. Per una sessione di gruppo, concediamo un'ora e mezza o due ore con una pausa di circa 15 minuti a metà. Con alcuni individui e con alcuni gruppi, sarà necessario più o meno tempo a causa della necessità di approfondire le questioni e della personalità del cliente o dei membri del gruppo. Pertanto, il caregiver deve essere sufficientemente flessibile non sempre per rispettare il tempo standard di 50 minuti.

Non fissiamo un limite al numero di sessioni in totale. Siamo consapevoli che alcune compagnie assicurative e alcuni sistemi sanitari lo fanno. Terminiamo il lavoro quando il cliente e il caregiver ritengono che sia appropriato farlo.

Come abbiamo accennato, riteniamo che sia estremamente importante per il caregiver pianificare un tempo sufficiente tra clienti e gruppi. In generale, ci piace concedere circa mezz'ora dopo un singolo cliente e circa 45 minuti dopo un gruppo. Ciò dà al caregiver il tempo di sgonfiare lo stress ed elaborare ciò che è accaduto, nonché di prendere alcune note. Nelle sezioni sulla cura di sé, vedremo quanto sia importante questo per il caregiver.

Ancora un altro punto qui è la pianificazione durante la settimana o periodi più lunghi. Ciò implica non mettere i clienti e i gruppi molto difficili o estenuanti uno dopo l'altro e concedere tempo per altre attività.

Attività

Descrivi la tua allocazione del tempo dei clienti. Funziona? Hai il tempo per ogni cliente e ogni gruppo?

Ci sono situazioni in cui non puoi pianificare il tempo per i clienti nel modo in cui pensi meglio?

vicinanza

Abbiamo già parlato della vicinanza tra il caregiver e il cliente nella sezione di questo corso sull'etica. Il punto focale della situazione è che il caregiver deve mantenere l'obiettività.

Tuttavia, ci sono situazioni in cui il caregiver potrebbe voler avvicinarsi al cliente al di fuori della solita situazione. Un esempio è che il caregiver potrebbe voler andare a casa del cliente per osservare la situazione in prima persona. Un altro potrebbe essere che il caregiver potrebbe voler partecipare a un evento sociale per vedere obiettivamente come si comporta il cliente. Soprattutto nelle piccole comunità e in situazioni in cui vi è un numero limitato di operatori sanitari, il contatto può essere inevitabile. Ancora una volta, è responsabilità del caregiver mantenere la distanza e l'obiettività.

Attività

Descrivi una situazione in cui potrebbero esserci dei vantaggi per avvicinarsi più del solito a un cliente. Qual è la tua esperienza?

Descrivi una situazione in cui desideri mantenere una distanza maggiore del solito da un cliente. Descrivi la tua esperienza.

note finali

Il tempo e la vicinanza sono entrambi difficili per molti caregiver. Richiedono, in primo luogo, di determinare le esigenze dei singoli clienti e gruppi e di bilanciare quelle con le esigenze del caregiver e dell'organizzazione per la quale lavora e ciò che è logisticamente possibile. Ne discuteremo più dettagliatamente in più punti. È anche importante che ci sia spazio tra clienti e gruppi in modo che il caregiver possa lavorare adeguatamente con loro. Per quanto riguarda la vicinanza, il caregiver deve sempre mantenere l'obiettività.

2.15. alcune note e attività finali della sezione

note

In questa sezione di questo corso, abbiamo cercato di dare un'idea dei fattori importanti nella formazione della relazione tra il caregiver e il cliente. Questa relazione è la chiave per fornire assistenza di qualunque tipo.

Da un lato, il caregiver deve identificarsi sufficientemente con il cliente. Dall'altro, lui o lei deve mantenere l'obiettività. Questo è un equilibrio difficile.

Un altro punto centrale è ottenere e mantenere la fiducia. Come abbiamo ripetuto, la fiducia è molto difficile da guadagnare e molto facile da perdere.

Ancora un'altra parte importante della relazione è il rispetto dell'etica. Questo non dovrebbe mai essere violato nonostante le forti pressioni esterne per farlo. Questo è cruciale.

Infine, desideriamo ricordarti che stiamo sempre imparando. Ogni cliente e ogni relazione ci insegna qualcosa, per quanto siamo esperti.

Nella prossima sezione di questo corso, discuteremo alcuni modi di prendersi cura di se stessi. Senza questo, è difficile sopravvivere, in particolare nelle circostanze in cui alcuni di noi lavorano.

attività finali

Descrivi alcune delle relazioni che hai avuto con i clienti, buone e cattive. Cosa hai imparato da loro?

Come hai trovato questa sezione? Ci sono cose che abbiamo tralasciato? Cosa vorresti che cambiassimo in questa sezione?

Section 3: la cura di sè

**3.1 Introduzione**

Molti, se non la maggior parte dei caregiver, si preoccupano poco di se stessi. Tendiamo a considerare i nostri clienti più importanti di noi e offriamo loro una grande quantità di tempo ed energia emotiva e fisica, superando spesso i nostri limiti. Alla fine, quel tipo di strategia si ritorce contro, quando raggiungiamo un punto, noto come burnout, in cui non possiamo essere utili per il cliente o per noi stessi. Dobbiamo quindi essere consapevoli di ciò e adottare misure per impedire che ciò accada.

In questa sezione di questo corso, esamineremo alcuni dei modi in cui possiamo prevenire o ammorbidire il burnout come

• impostazione dei limiti;

• autoriflessione;

• creare un equilibrio tra la nostra vita professionale e la nostra vita privata e

• supervisione e intervisione.

Alla fine di questa sezione, ti chiederemo di fare un nuovo piano per la cura di sé.

Attività

Descrivi come ti prendi cura di te adesso.

Quali sono i tuoi maggiori problemi con la cura di sé?

Quali problemi hai riscontrato con i colleghi?

3.2. Limiti

introduction

Per quanto non vogliamo sempre ammetterlo, abbiamo tutti dei limiti. Ci sono 24 ore al giorno e sette giorni alla settimana. Anche se non ci crediamo sempre, abbiamo dei limiti sulla nostra energia fisica ed emotiva. Molti di noi non possono accettare che possiamo fare alcune cose e non fare altre.

Un problema qui è il nostro impegno nei confronti dei nostri clienti. Molti di noi vedono ciò che stiamo facendo non come un lavoro per il quale siamo pagati ma come obblighi morali.

Tuttavia, quando superiamo i nostri limiti, ci esauriamo e raggiungiamo il burnout. Ciò significa che non siamo più utili per i nostri clienti né possiamo andare avanti con la nostra vita personale.

Pertanto, è indispensabile che diventiamo consapevoli dei nostri limiti e li rispettiamo.

tempo

Fortunatamente o sfortunatamente, ci sono 24 ore al giorno e sette giorni alla settimana, non di più.

Pertanto, è fondamentale che creiamo priorità su come trascorrere il nostro tempo.

Almeno un po 'del nostro tempo deve essere dedicato a noi stessi, alle nostre famiglie e ai nostri amici. Gli esseri umani funzionano in questo modo. È anche molto bello passare un po’ di tempo in tranquillità e in riflessione. Questo ci rende più produttivi, cioè più utili per i nostri clienti, noi stessi e tutti coloro che ci circondano.

Anche all'interno del nostro lavoro, dobbiamo allocare tempo. In realtà, lavoriamo meglio se ci prendiamo del tempo per riflettere su un cliente e su ciò che abbiamo sperimentato nel contatto prima e dopo aver visto il cliente. Generalmente concediamo circa 10-15 minuti prima di vedere un cliente e da circa 20 minuti a mezz'ora dopo per riflettere su ciò che il cliente ci ha detto e su come ci sentiamo al riguardo. Aiuta a scrivere le nostre note sul cliente durante quel periodo. Inoltre, nelle nostre note private, abbiamo l'abitudine di scrivere come ci sentiamo personalmente riguardo al cliente. Non lo mostriamo a nessuno. Eppure, ci aiuta a chiarire i nostri sentimenti e farli uscire. Prendiamo un po 'più di tempo - circa 45 minuti - dopo ogni gruppo. Ancora una volta, questo ci rende molto più consapevoli di ciò che sta accadendo con i clienti e dei nostri sentimenti nei loro confronti

Attività

Quali sono le tue priorità per l'attribuzione del tempo?

Come distribuisci il tempo con i clienti?

Come assegni il tempo durante il giorno?

Quanto tempo dedichi il tuo tempo durante la settimana?

Come ti senti quando prendi più tempo con clienti e gruppi?

Come ti senti quando passi più tempo tra clienti e gruppi?

Come ti senti quando prendi più tempo nella tua vita privata?

Ci sono situazioni in cui non dovresti prenderti del tempo, né nella tua vita professionale o nella tua vita privata?

energia fisica ed emotiva

Lavorare con persone altamente traumatizzate richiede molta energia emotiva. Come abbiamo descritto nella sezione precedente di questo corso, ci identifichiamo con loro e dobbiamo farlo per far funzionare la relazione caregiver-cliente. Eppure, ciò può esaurirci.

Lo stesso vale per molte situazioni nelle nostre vite private. Per quanto amiamo e ci prendiamo cura delle persone che ci circondano, affrontare le situazioni difficili che tutti abbiamo in vari momenti ci toglie l'energia emotiva e fisica.

Ancora una volta, dobbiamo dare priorità e allocare tempo e attività per noi stessi che ci piace fare, che ci ristorano e ci danno piacere e soddisfazione. Inoltre, come vedremo più avanti in questa sezione, la scrittura e la ricerca di modi per liberare le frustrazioni sono molto importanti.

Attività

Descrivi le situazioni che assorbono la tua energia emotiva e fisica.

Descrivi come ti ristori.

Quali sono le priorità per l'uso della tua energia fisica ed emotiva?

Come puoi cambiare l'uso della tua energia fisica ed emotiva?

accettazione di cosa possiamo e non possiamo fare

Per quanto vorremmo, non possiamo cambiare tutto ciò che vorremmo. Come abbiamo ripetuto più volte, non possiamo cambiare la vita dei clienti. Solo loro possono farlo.

Inoltre, ci sono cose all'interno delle organizzazioni in cui lavoriamo e nelle società in cui viviamo e lavoriamo che non possiamo cambiare.

Molto spesso ci sono cose nella nostra vita privata che non possiamo cambiare.

Pertanto, dobbiamo giungere ad un'accettazione di ciò che possiamo e non possiamo fare, per quanto sia difficile. Riconosciamo che è difficile per molti di noi. Non vediamo altro modo.

Attività

Descrivi una situazione che non hai potuto cambiare. Come l’hai affrontata?

In futuro, ci sono cose che puoi fare per aiutarti ad accettare cose che non puoi cambiare?

note finali

Accettare i limiti del tempo e dell'energia emotiva e fisica che tutti noi abbiamo è difficile per molte persone, in particolare quelli di noi nel lavoro di assistenza. Tuttavia, stabilire le priorità e imparare ad adottare misure per accettare e gestire ciò che possiamo e non possiamo fare nella nostra vita professionale e privata è essenziale se vogliamo sopravvivere. Anche i professionisti più esperti hanno difficoltà con questo. Pertanto, ti esortiamo a prenderti il ​​tempo e fare lo sforzo di superare la tua situazione.

3.3. Burnout

introduzione e definizione di Burnout

Il burnout è uno stato in cui le persone che sono state sottoposte a forti stress nella loro vita professionale e/o privata non riescono a lavorare e vivere normalmente.

Implica:

• esaurimento fisico ed emotivo;

• cinismo e distacco e

• sentimenti di mancanza di risultati e inutilità.

Può portare a malattie fisiche.

Il burnout si verifica praticamente in tutti i caregiver, siano essi professionisti, formati o non addestrati, presto o tardi.

Il burnout non appare dall'oggi al domani ma si accumula in un periodo di tempo.

Una persona con esaurimento frequente non è consapevole del fatto che sta accadendo.

Pertanto, il burnout è pericoloso per il caregiver e i suoi clienti.

In questa sezione, descriveremo le cause e la prevenzione del burnout e come affrontarlo una volta che si verifica.

Attività

Descrivi un episodio di esaurimento che hai avuto. Quali conseguenze ha avuto per te, per i tuoi clienti e per la tua vita personale?

cause di burnout

Il burnout è causato dal lavorare molto duramente senza prendersi il tempo di riposarsi e fare spazio per te stesso. Senti forti obblighi nei confronti dei tuoi clienti, della tua famiglia o dei tuoi amici, di una causa e/o di altre cose. Ti logori fisicamente ed emotivamente e lo fai cronicamente.

Attività

Descrivi un episodio di esaurimento in te stesso o in un'altra persona. Cosa l'ha causato?

sintomi e segni di burnout

Esistono numerosi segni e sintomi di burnout. Ne diamo alcuni qui. Innanzitutto, i sintomi psicologici:

• esaurimento emotivo;

• esaurimento fisico;

• problemi di sonno, cioè insonnia, a causa del pensare alle circostanze e/o dormire troppo, questo per sfuggire al mondo;

• non essere in grado di concentrarsi;

• dimenticanza, anche di cose semplici;

• problemi nel mangiare, mangiare troppo per avere piacere o mangiare troppo poco a causa del “nervosismo”;

• l'ansia;

• la depressione;

• irritabilità e rabbia;

• frustrazione;

• sentimenti di distacco e isolamento;

• mancanza di ottimismo;

• essere cinici su tutto;

• apatia;

• assenza di speranza;

• la sensazione di essere inutile nella vita;

• bassi livelli di prestazione nella vita professionale e privata.

Inoltre, può esserci un gran numero di sintomi fisici. Sottolineiamo che è necessario farli controllare da un medico.

• mal di stomaco;

• mal di testa;

• dolore al petto;

• battito cardiaco irregolare;

• mancanza di respiro;

• disfunzione sessuale;

• minzione frequente;

• altri dolori in qualsiasi parte del corpo.

Come vedremo nel corso di psicologia e trauma, alti livelli di stress possono portare a gravi malattie fisiche. Questa è ancora un'altra ragione per affrontare e prevenire il burnout.

Attività

Descrivi i sintomi di un incidente che tu o un amico o un collega avete avuto. Come li hai affrontati?

avere a che fare con il Burnout

Il primo punto nel gestire il burnout è rendersi conto della sua esistenza. Le persone con esso tendono a ignorare colleghi e amici che ne parlano. Ti esortiamo quindi a prenderlo sul serio.

Il prossimo passo per affrontarlo è trovare qualcuno con cui parlare. Come abbiamo già accennato nelle sezioni precedenti di questo corso, la supervisione e/o l'intervisione sono essenziali. Come abbiamo detto prima, se non hai una supervisione su base regolare, indipendentemente dal fatto che tu abbia o meno il burnout, non stai agendo come un caregiver responsabile. Se non c'è un supervisore "professionale" in giro, trova un collega con cui puoi parlare. In situazioni estreme, contattaci.

In caso di esaurimento lieve o moderato, potrebbe essere necessario interrompere il lavoro e affidare gli altri obblighi agli altri. In caso di grave esaurimento, dovrai certamente farlo. Il periodo di lontananza varierà da persona a persona e in base alle circostanze.

È essenziale che tu faccia le cose che ti piacciono e che ti danno soddisfazione che non hanno a che fare con i tuoi obblighi e le attività che hanno causato l'esaurimento in primo luogo.

Ovviamente, è importante elaborare un piano per prevenire il burnout in futuro.

Attività

Descrivi un episodio di esaurimento che tu o un'altra persona avete avuto e come voi o l'altra persona avete affrontato.

Prevenzione del Burnout

Esistono numerosi aspetti importanti nella prevenzione del burnout.

Uno di questi è la definizione delle priorità sia nel lavoro che nella vita privata.

Un altro è creare un equilibrio tra la tua vita professionale e la tua vita privata.

Ancora un altro è prendersi tempo per se stessi, facendo attività che ti danno piacere e soddisfazione.

Ancora una volta, ripetiamo che la supervisione è un elemento chiave nella prevenzione del burnout.

Gran parte di questo richiede pianificazione.

Per molte persone, ciò richiede adattamento e cambiamento dei loro processi di pensiero.

Attività

Prepara un piano per prevenire il burnout nella tua vita.

note finali

Il burnout è quasi inevitabile nelle persone che si occupano di assistenza. È fondamentale avere un piano per prevenirlo e affrontarlo quando si verifica.

3.4. riflessione e auto-critica

l’importanza della riflessione e dell’auto-critica

A nostro avviso, la riflessione e l'autocritica sono parti estremamente importanti della cura di sé.

È importante riflettere su ciò che fai con i clienti e riflettere praticamente su ogni aspetto della tua vita personale.

A nostro avviso, questi devono diventare pratiche regolari di ogni caregiver. Anche pochi minuti al giorno aiutano.

Raccomandiamo di riflettere sui clienti dopo ogni sessione con una revisione generale giornaliera o settimanale. Raccomandiamo anche una revisione della tua vita personale almeno settimanalmente.

Ci sono molti modi per farlo. Uno è attraverso la scrittura. Scrivere ti aiuta a esprimere i tuoi sentimenti e a organizzarli. Inoltre, camminare tranquillamente è un altro modo. Ancora un altro modo è la meditazione. Ogni persona troverà un modo personale di farlo.

Attività

Hai uno schema regolare di riflessione e autocritica? Quale metodologia usi?

Se non disponi di un tale meccanismo, ti consigliamo di crearne uno.

3.5. equilibrio tra vita personale e privata

L'equilibrio tra la vita professionale di un caregiver e la sua vita personale è spesso instabile.

Nessuno di noi può fare a meno di essere colpito dalle persone con cui lavoriamo, specialmente se sono fortemente traumatizzati e hanno vissuto situazioni difficili. Inevitabilmente, introduciamo quello che impariamo di loro nella nostra vita personale.

Lo stesso vale nella direzione opposta. Tutti abbiamo delle cose difficili che accadono nella nostra vita personale in un punto o nell'altro. Non possiamo fare a meno di portarli nel nostro lavoro.

La cosa importante è essere consapevoli di ciò in entrambe le direzioni e cercare di separare il più possibile i due. In particolare, non dobbiamo portare i nostri problemi personali, compresi quelli emotivi, nel lavoro con i nostri clienti.

Come abbiamo sottolineato in questa sezione di questo corso, è importante per noi caregiver ottenere sollievo da problemi personali e professionali e creare spazio per noi stessi.

È importante stabilire le priorità ed essere in grado di lasciar andare le questioni professionali e le questioni personali nei momenti appropriati per creare equilibrio. Per molte persone, non è un processo facile.

Come abbiamo già detto, dobbiamo riflettere regolarmente su questo equilibrio.

È anche utile discuterne con i nostri partner, amici e colleghi e, naturalmente, durante la supervisione e l'intervisione.

Non creare e mantenere l'equilibrio nelle nostre vite porta al burnout.

Attività

Qual è l'attuale equilibrio tra la tua vita professionale e la tua vita privata? Quali cambiamenti vuoi apportare?

3.6. Supervisione e Intervisione

La supervisione sta nel discutere con un altro caregiver. Gli argomenti della conversazione, in generale, sono i problemi dei clienti e dei gruppi che il caregiver sta vedendo, nonché l'interazione tra la vita professionale del caregiver e la sua vita privata.

Intervisione è fare tutto ciò in gruppo. A volte, tali gruppi sono conosciuti come Gruppi Balint, poichè prendono il nome del medico ungherese che li ha creati.

Gli obiettivi della supervisione sono di ottenere una prospettiva sul lavoro in generale e sulle questioni che stanno contribuendo ad esso e sulle questioni specifiche dei clienti e dei gruppi, nonché ottenere una prospettiva sulla persona del caregiver. È importante che il caregiver ottenga informazioni su se stesso. Questo rafforza il caregiver praticamente in tutti gli aspetti della sua vita.

In una parte precedente di questo corso, abbiamo menzionato l'identificazione del caregiver con il cliente e il controtransfert. La supervisione è il posto giusto per affrontare questi problemi. Inoltre, praticamente tutti i caregiver subiscono una traumatizzazione secondaria, cioè sono traumatizzati da ciò che il cliente gli riferisce. È necessario che il caregiver elabori questi traumi, ed è prorpio a questo che serve la supervisione.

Un'altra funzione della supervisione è quella di affrontare i problemi che hanno influenzato la vita del caregiver, proprio come il caregiver farebbe con un cliente.

Inoltre, l'interazione tra le reazioni del cliente e l'esperienza del caregiver può avere effetti profondi sul caregiver, un'altra funzione della supervisione è occuparsi proprio di questo.

Una persona che dà supervisione non deve essere la persona più anziana della squadra. Le persone all'interno di una squadra possono formare coppie e/o piccoli gruppi e controllarsi reciprocamente. È anche meglio trovare qualcuno al di fuori del team per dare la supervisione. Ciò dà maggiore obiettività e consente alla persona sottoposta a supervisione di sentirsi più libera e meno minacciata.

Esistono opinioni diverse sul linguaggio di supervisione. Molti ritengono che dovrebbe avvenire nella lingua della persona che riceve la supervisione. Altre persone pensano che farlo in un'altra lingua dia distanza. La nostra reazione è che questa è una decisione per la persona sottoposta a supervisione.

Il tempo necessario per la supervisione non dovrebbe essere affrettato. È estremamente importante che si verifichi in modo rilassato e che il maggior numero possibile di problemi sia approfondito.

La frequenza della supervisione dipende dalle circostanze. Ci sono una serie di fattori che svolgono un ruolo qui. Uno è il numero di clienti che sta vedendo la persona sottoposta a supervisione. Un altro è la difficoltà dei clienti e dei livelli dei loro traumi della persona sottoposta a supervisione. Ancora, l'esperienza della persona sottoposta a supervisione. Un ulteriore fattore è la profondità con cui i tipi di problemi rilevati influiscono sulla persona sottoposta a supervisione. In generale, troviamo che un'ora alla settimana sia il minimo assoluto.

Crediamo che la supervisione sia cruciale per tutti i caregiver, senza eccezioni. Ciò include non solo gli operatori sanitari che forniscono assistenza psicologica, ma anche persone come pompieri, polizia, avvocati e chiunque lavori con persone traumatizzate.

Anche le persone che lavorano per un breve periodo di tempo come volontari DEVONO avere supervisione durante e dopo il loro periodo di volontariato. Devono anche essere preparati per ciò che dovranno affrontare.

Riteniamo che non avere alcun tipo di supervisione non sia professionale. Torneremo su questo nei prossimi corsi.

Se non riesci a trovare un supervisore nella tua regione, ti preghiamo di contattarci.

Attività

Come funziona la supervisione per te?

Ancora una volta, sottolineiamo che, se non hai già la supervisione, DEVI ottenerla.

3.7. Fattori che facilitano e ostacolano la cura di sè

introduzione

Non possiamo sottolineare abbastanza la necessità di cura di sé. Il primo passo è capire la necessità e fare un piano per esso.

In questa sezione, riassumeremo alcune delle cose che abbiamo detto fino ad ora e suggeriremo alcune attività che potrebbero aiutarti.

Alcuni fattori e attività che facilitano la cura di sè

Come abbiamo detto nell'introduzione, il primo passo nella cura di sé è la consapevolezza della necessità.

Il prossimo passo è fare un piano. Tale piano dovrebbe includere orari regolari per le attività che suggeriamo, nonché altre attività individuali. Il piano dovrebbe includere i giorni e gli orari specifici in cui svolgerai le attività. È essenziale attenersi al piano, sappiamo quanto sia facile trovare delle scuse per non farlo.

Il piano dovrebbe includere fare ogni giorno qualcosa che ti piace fare. Questo può variare con il giorno. Può essere qualcosa di semplice come camminare o mangiare un pezzo di cioccolato o ascoltare musica. Il punto è che è il tuo momento. Dovrebbe essere un minimo di 15-30 minuti e preferibilmente di più. Questa volta dovrebbe essere sacro, cioè che tu chiudi tutto il resto, per quanto urgente. Questo è estremamente importante in quanto ti qualcosa su cui concentrarti che ti dà sollievo.

Un'altra parte del piano dovrebbe essere fare qualcosa di creativo che tirerà fuori le tue emozioni. Questo può essere la scrittura di un diario, la musica, il disegno o qualsiasi altra cosa che ti dà la possibilità di esprimerti e far uscire le cose.

Prendersi del tempo per la riflessione è molto importante, come abbiamo detto. Anche questo dovrebbe far parte del tuo piano regolare.

In questo senso, accettare i tuoi limiti è molto importante. Devi prenderti il ​​tempo per comprenderli.

Ancora un'altra parte del piano è una sorta di attività fisica. L'esercizio fisico aiuta, anche se alcuni di noi non sono atleti. "Solo" camminare aiuta notevolmente. Camminare e correre sono ottimi esercizi. Possono anche essere un momento di riflessione.

È anche importante dormire a sufficienza. Questo è diverso per ogni persona in ogni fase della vita. Il punto è che la stanchezza fisica e la mancanza di sonno contribuiscono notevolmente allo sfinimento emotivo e al burnout. Anche il sonno è una fuga dal mondo e consente l'elaborazione delle tue emozioni attraverso il sogno.

Inoltre, è importante trovare un equilibrio tra la tua vita personale e la tua vita professionale in modo tale da poter dare la priorità ad alcuni fattori in ciascuna delle due.

Ultimo ma certamente non meno importante, la supervisione regolarmente programmata è essenziale, come abbiamo già detto più volte.

alcuni fattori e attività che ostacolano la cura di sè

Lavorare ossessivamente, sia nella vita professionale che privata, è dannoso per te, per i tuoi clienti e per le persone della tua vita privata. Pertanto, è estremamente importante evitarlo e dare la priorità alle attività in entrambi.

Inoltre, anche prendere troppo poco tempo per te stesso è dannoso.

Trattenere le tue emozioni e le tue sensazioni sulle tue questioni personali e professionali alla fine porterà a esplosioni o implosioni. Quindi, devi farle uscire in qualche modo.

Lo stesso vale per l’ignorare e/o negare problemi personali.

Non prestare attenzione al tuo stato fisico ti danneggerà sia emotivamente che fisicamente

attività

Quali sono i fattori più importanti per te come individuo per la cura di te stesso?

Cosa stai facendo e non stai facendo adesso?

note finali

Ancora una volta, non possiamo enfatizzare abbastanza la necessità di cura di sé e la necessità di osservarti attentamente e di cambiare i tuoi atteggiamenti e le tue attività per consentire a te, al tuo ambiente e ai tuoi clienti di trarne beneficio.

3.8. note finali per questa sezione

In questa sezione del corso, abbiamo cercato di chiarire che la cura di sé è assolutamente essenziale se vuoi servire i tuoi clienti, la tua famiglia, i tuoi amici e te stesso. È qualcosa di cui non puoi fare a meno.

Nella sezione precedente sui fattori che promuovono e riducono la cura di sé, abbiamo elencato una serie di cose che puoi fare per aiutare te stesso e una serie di cose che non dovresti fare.

Di tutte quelle cose che dovresti fare, le più importanti sono la supervisione e/o l'intervisione e l'espressione dei tuoi sentimenti. Senza quelli, esploderete o imploderete.

Pertanto, ti auguriamo un grande successo nel lavorare con te stesso e speriamo di aver contribuito a farlo e ad aiutarti a mantenere l'equilibrio.

attività

Se non lo hai già fatto, fai un piano per la cura di te stesso includendo gli elementi discussi in questa sezione.

Per favore, dicci cosa ne pensi di questa sezione. Abbiamo tralasciato qualcosa? Dobbiamo cambiare parti della sezione? I vostri commenti sono i benvenuti.

Section 4: Alcune note e attività finali per il Corso

In questo corso, abbiamo cercato di darti un'idea delle basi del rapporto caregiver-cliente e di come prenderti cura di te stesso. Entrambi sono essenziali, qualunque sia il tuo ruolo, che si tratti di fornire assistenza psicologica e/o medica, fornire assistenza umanitaria, fornire assistenza legale, essere un volontario a lungo o breve termine o qualunque altro ruolo tu possa svolgere. Mentre i dettagli della tua situazione possono differire, ciò che abbiamo descritto qui sono le basi del modo in cui lavori con i clienti, il modo in cui stabilisci e mantieni la fiducia, l'etica che devi mantenere.

Inoltre, mentre la tua situazione specifica può essere diversa in termini di cura di te stesso, i concetti base dell’avere la supervisione e/o l'intervisione, far uscire le tue emozioni e prenderti il ​​tempo per te stesso sono gli stessi in tutte le circostanze.

Nel prossimo corso lavoreremo sulla comunicazione, che è un'altra competenza di base. Lì, forniremo alcuni retroscena e alcuni modi pratici di comunicare con i clienti.

attività

Come sono cambiate le tue idee e i metodi di lavoro con i clienti a seguito di questo corso?

Come sono cambiate le tue idee di cura di te stesso come risultato di questo corso?

Ci sono modi in cui possiamo adattare questo corso per soddisfare meglio le tue esigenze? Dicci cosa stiamo facendo nel modo giusto e nel modo sbagliato.