|  |  |
| --- | --- |
| ***Mission to Croatia***  M. Držića 12  32000 Vukovar  Croatia  Tel and Fax: +385-32-441975  Website: [www.cwwpp.org](http://www.cwwpp.org)  E-Mail: cwwppsummer@gmail.com | ***Office in The Netherlands***  c/o Kupers  Ds. S. Tjadenstraat C81  9663 RD Nieuwe Pekela  The Netherlands  Tel: +31-597-645790  Fax: +31-597-647029  e-mail: pabbv@telfort.nl |

**Pragmatic Empowerment Training (PET)  
  
Tečaj 1: Uvod o radu s ljudima i self-care**

© 2018 Coalition for Work with Psychotrauma and Peace, Nieuwe Pekela, The Netherlands and Vukovar, Croatia

**Sadržaj**

|  |  |
| --- | --- |
| **Predgovor** | 4 |
| **Poglavlje 1: Uvod** | 5 |
| * 1. Uvod u seriju tečajeva Treninga pragmatičnog osnaživanja (PET) | 5 |
| * 1. O CWWPP-u i početcima PET-a | 6 |
| * 1. Trening pragmatičnog osnaživanja (PET) | 8 |
| * 1. Uvod u facilitiranje | 11 |
| * 1. Završne napomene o načinu funkcioniranja tečaja | 14 |
| **Poglavlje 2: Odnos pomagača i korisnika** | 16 |
| 2.1. Odnos kao osnova svega | 16 |
| 2.2. Osnovna načela | 18 |
| 2.3. Nekoliko napomena o jeziku sporazumijevanja i o upoznavanju korisnika | 20 |
| 2.4. Stvaranje ugođaja | 25 |
| 2.5. Ustrajnost, strpljivost, upornost i disciplina | 29 |
| 2.6. Identificiranje s drugima i čuvanje vlastitog identiteta | 31 |
| 2.7. Tolerancija, ne osuđujući pristup i individualizacija | 33 |
| 2.8. Odgovornost, kontrola, davanje dozvole za izražavanje osjećaja | 36 |
| 2.9. Davanje vremena i prostora; Slušanje umjesto moraliziranja | 38 |
| 2.10. Stjecanje i održavanje povjerenja | 39 |
| 2.11. Etika | 42 |
| 2.12. Priprema, fleksibilnost i prilagodba | 48 |
| 2.13. Religija, vjerovanje i nada | 49 |
| 2.14. Vremenska posvećenost i prisnost s korisnikom | 51 |
| 2.15. Završne napomene i aktivnosti | 52 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Poglavlje 3: Self-Care** | 53 |
| 3.1. Uvod | 53 |
| 3.2. Ograničenja | 54 |
| 3.3. Burnout | 56 |
| 3.4. Samopromatranje i samokritika | 58 |
| 3.5. Ravnoteža između poslovnog i privatnog života | 59 |
| 3.6. Supervizija i intervizija | 59 |
| 3.7. Čimbenici i aktivnosti koji potiču ili ometaju Self-care | 61 |
| 3.8. Završne napomene i aktivnosti za ovo poglavlje | 62 |
| **Završne napomene i aktivnosti za ovaj tečaj** | 63 |

**PREDGOVOR**

Ovo je prvi tečaj iz našeg priručnika „Trening pragmatičnog osnaživanja“ (Pragmatic Empowerment Training-PET). Tečajeve su još od 1988.god. razvijali članovi naše organizacije. Namijenjeni su osobama bez prethodnog obrazovanja u području rada s traumatiziranim ljudima, to jest, tražiteljima azila i izbjeglicama, mučenim i zlostavljanim ljudima, ljudima iz manjinskih skupina itd.

Iako su ovi tečajevi zaštićeni autorskim pravom, zamišljeni su kao otvoreni izvor (*open source*) te ih slobodno smijete prilagoditi vlastitim potrebama. Međutim, prije nego što izmijenite osnovnu koncepciju, molimo vas, da nas kontaktirate. Također vas molimo da nas izvijestite na koji način i u kojim okolnostima i uvjetima koristite priručnik.

Daljnja svrha kontakta s nama jest izgradnja zajednice praktičara, tj. povezivanje ljudi koji se na terenu bave spomenutim temama. U tom kontekstu rado bismo željeli čuti kakvo je vaše lokalno iskustvo, po čemu je ono slično našemu, odnosno po čemu se razlikuju. Vaše iskustvo možemo uključiti u buduće verzije tečaja.

Nadamo se da ćete na ovim tečajevima dobiti dodatan uvid u probleme s kojim se suočavate vi i vaši korisnici.

**Poglavlje 1: Uvod**

* 1. **Uvod u seriju Tečaja pragmatičnog osnaživanja (PET)**

Cilj ove serije tečajeva jest dati ljudima osnovna znanja, vještine i pristupe kako bi u vlastitoj zajednici mogli pomoći psihički traumatiziranim osobama. Ova serija tečajeva je namijenjena i volonterima koji takvim osobama pomažu, bilo kratkoročno, bilo dugoročno, zatim članovima različitih nevladinih i vladinih organizacija, međudržavnih organizacija, itd.

Ne očekujemo da ste po zanimanju psiholog, učitelj ili socijalni radnik ili da ste ranije već radili s ljudima. Naš je cilj pružiti vam dovoljno obrazovnog materijala kako biste mogli pomoći ljudima da mogu živjeti sa svojim psihičkim traumatskim reakcijama.

Ovi su tečajevi osobito usmjereni na osobe koje žive u područjima nasilnih sukoba kao i na osobe koje su na neki način ranjive. Pritom mislimo na tražitelje azila i izbjeglice, raseljenike, osobe s emocionalnim, fizičkim i intelektualnim teškoćama, pripadnike manjinskih skupina, zatvorenike, siromašne ljude te ljude koji stoje pred izazovima drugih vrsta.

Ono što na početku želimo jasno reći jest da psihička trauma nije bolest. Svi reagiramo na događaje koji ugrožavaju nas i / ili nama bliske osobe. Te reakcije mogu biti psihičke, poput depresije ili ljutnje, mogu biti fizičke ili pak njihova kombinacija. Svaka osoba reagira na svoj način.

Serija je podijeljena na više dijelova. Prvi tečaj uvodi u rad s ljudima te rad na sebi i vlastitim osjećajima koji će se, naravno, pojaviti kada radite s osobama koji imaju traumatske reakcije. Vrlo je važno prepoznati traumatične događaje i u vlastitom životu te kako oni utječu na naš odnos prema traumama ljudi s kojima radimo. Također je važno održati ravnotežu u svom životu. Rad s ljudima uključuje i stjecanje njihova povjerenja i puno pažljivog slušanja.

Drugi dio tečaja se bavi individualnom i grupnom komunikacijom. Dat ćemo vam određene pozadinske informacije i upoznati vas s nekim tehnikama. Budući da su ovi tečajevi namijenjeni ljudima iz različitih kultura i budući da su pojedinci vrlo različiti, te informacije i tehnike zamišljene su kao temelj na kojemu možete graditi u skladu s vlastitom kulturom i u svom vlastitom stilu.

Treći dio tečaja daje uvod u psihologiju i savjetovanje. Upoznat ćemo vas s različitim smjerovima i konceptima u psihologiji kao i tehnikama koje možete koristiti. Također ćemo razmotriti kako raditi s određenim grupama korisnika.

Četvrti tečaj bavi se nenasilnom transformacijom sukoba. Govorit ćemo o medijaciji i drugim oblicima rješavanja sukoba, uključujući i restorativnu pravdu.

U petom dijelu tečaja bit će riječi o civilnom društvu općenito. Civilno društvo, odnosno nevladine i nekomercijalne organizacije imaju vrlo važnu ulogu u društvu. Uvijek su bile važne, a danas pogotovo. Organizacije civilnoga društva u različitim regijama međusobno se razlikuju. Međutim, postoje načela koja su posvuda vrlo slična.

Također reći ćemo nešto i osnovama ljudskih prava. Nismo odvjetnici, ali mislimo da postoje neke stvari koje bi svatko morao znati.

Prije nego što krenemo s prvim tečajem, moramo reći još nekoliko stvari. Kao prvo: izričito vas pozivamo da se ne ograničavate samo na ovaj priručnik, nego da proučite sve što možete pronaći na internetu i drugdje. Što više različitih mišljenja upoznate, tim bolje.

Zatim, naš je cilj dati vam osnove rada s traumatiziranim osobama. Molimo vas, ako nešto ne znate, pitajte nekoga, ili još bolje, savjetujte se s više ljudi. Najvažnije načelo rada s ljudima je “Ne štetiti”.

Također, ovisno o tome gdje živite , neke stvari smjeti ćete legalno raditi, a druge ne. Mi kao organizacija ne preuzimamo nikakvu pravnu odgovornost za ono što vi radite kao ni za ono što mi kažemo, a što može, ali i ne mora biti legalno ili ispravno.

* 1. **Koalicija za rad sa psihotraumom i za mir (Coalition for Work with Psychotrauma and Peace-CWWPP) i o početcima PET-a**

Želimo vam se ukratko predstaviti tko smo, što radimo i za što se zalažemo.

Charles David Tauber, direktor CWWPP-a

Charles David Tauber, voditelj tečaja, je liječnik. Krajem 80'ih završio je studij medicine na Sveučilištu u Groningenu, u Nizozemskoj. Zatim je apsolvirao niz stručnih usavršavanja u području psihičke traume, opće prakse, forenzičke medicine i drugih medicinskih područja. Jedan je od osnivača Koalicije za rad sa psihotraumom i za mir (Coalition for Work with Psychotrauma and Peace -CWWPP)

Odrastao je u izbjegličkoj obitelji, u jednoj izbjegličkoj četvrti New Yorka te je o izbjeglicama i traumatizaciji mnogo naučio, kako privatno tako i profesionalno.

Od 1966. godine radio je u pokretima za društvene promjene i to najprije u mirovnim pokretima i u zaštiti okoliša, a kasnije s izbjeglicama i tražiteljima azila. Osim toga, educiran je i ima iskustva na području nenasilne transformacije sukoba.

Godine 1988. Tauber je postao član Amnesty Internationala - grupe International Medical Examination i drugih nizozemskih lokalnih i nacionalnih skupina koje pružaju pomoć tražiteljima azila u postupku postavljanja zahtjeva za azil. Grupa je također pružala medicinsku pomoć tražiteljima azila ondje gdje nije bilo liječnika. Kao što ćemo na ovim tečajevima vidjeti, rad s tražiteljima azila nije lagan i traži posebne vještine i mnogo vremena i energije. U vrijeme kada je grupa djelovala bilo je mnogo dobrih ljudi koji su kao volonteri, uz osoblje centara za tražitelje azila, ulagali vrijeme i trud u rad s tražiteljima azila. Veći dio tih ljudi nije imao odgovarajuće obrazovanje za rad s osobama iz drugih kultura s visokim stupnjem traumatizacije, niti su imali pomoć u suočavanju sa traumama koje su dobili slušajući teške životne priče (to se naziva sekundarnom traumatizacijom). U tim okolnostima nastala je metoda edukacije i supervizije poznata pod nazivom Trening pragmatičnog osnaživanja (Pragmatic Empowerment Training - PET).

Početkom devedesetih godina počeo je rat u bivšoj Socijalističkoj Federalnoj Republici Jugoslaviji. Tauber je došao u Hrvatsku, Bosnu i Hercegovinu i Srbiju u lipnju 1995. godine i CWWPP kao neprofitna organizacija otada djeluje ondje. Glavni terenski ured CWWPPa nalazi se u Vukovaru.

CILJEVI I FUNKCIJE CWWPP-a

Glavni cilj CWWPP-a je povećanje kapaciteta pomagača za rad sa psihološkom traumom i njezinim fizičkim posljedicama. Poznato je da postoji manjak psihologa i psihijatara, socijalnih radnika i drugih ljudi koji bi se bavili svim onim osobama koje imaju reakcije na teške traumatske događaje poput ratova, prirodnih katastrofa, diskriminacija, migracija i ostalih ljudskih i prirodnih katastrofa. Također je poznato da stručnjaci vrlo često ne mogu doprijeti do ljudi na terenu na način kao što to mogu prijatelji i susjedi.

Dakle, ono što naša organizacija radi jest da obučava ljude na terenu, po selima i drugim zajednicama da pomažu jedni drugima. Takve osobe još nazivamo pomagačima. U tu svrhu koristimo metodu Treninga pragmatičnog osnaživanja.(vidi poglavlje 1.3.)

U znatno manjoj mjeri naša organizacija pruža izravno savjetovanje svakome tko pokuca na naša vrata.

Drugi važan dio rada naše organizacije je pružanje psihološke supervizije osobama koje pomažu drugim ljudima. Kada radimo s ljudima, nesvjesno preuzmemo neke njihove traume. Također, kad nam je do nečega stalo, često radimo previše. To dovodi do reakcije nazvane sindrom pregorijevanja (*burnout*), koju ćemo detaljno objasniti u 3. poglavlju ovog priručnika (vidi 3.3.). Psihološka supervizija oblik je podrške pomagačima kako bi mogli s nekim razgovarati o slučajevima i ostalim pitanjima i potencijalnim problemima. Potrebna je svakoj osobi koja radi s traumatiziranim ljudima, bilo da je riječ o psiholozima, liječnicima, nastavnicima ili volonterima. Na ovim tečajevima često ćemo govoriti o superviziji (vidi npr. poglavlje 3.6.).

NAŠE PRISTRANOSTI I STAVOVI

Prije nego što nastavimo, želimo raspraviti o našim pristranostima, predrasudama i stavovima. Svi ih imamo, bez obzira na to jesmo li ih svjesni ili ne. Stoga vas molimo da i vi razmislite o svojima.

Prvo, mislimo da svatko treba imati kontrolu nad vlastitim životom i da bi je trebao preuzeti. Naša je misija dati ljudima znanje, vještine i način pristupanja da to učine. To se naziva osnaživanje.

Drugo, ne mislimo da imamo sve odgovore. Dakle, smatramo da je svaki proces učenja i svaki proces interakcije među ljudima dvosmjerna ulica. Cijeli život učimo.

Naša organizacija u radu s korisnicima na mikro razini u okviru obitelji, neke skupine ili susjedstva koristi «bottom up» princip, koji polazi od korisnika, te njihovih osobnih narativa.

Poput psihologa Carla Rogersa, mislimo da ljudi imaju odgovore na vlastita pitanja, te da im odgovore ne treba diktirati.

Što se tiče psihološke traume, smatramo da je normalno da ljudi imaju reakcije na traumatske događaje i da te reakcije nisu patološke. Reakcije mogu biti psihičke i fizičke, a obično su kombinacija oboje. Iako postoje neke uobičajene kombinacije reakcija, svaka osoba ima specifičnu individualnu kombinaciju. Ovdje je važno napomenuti, a na to ćemo se vratiti mnogo puta, da niste bolesni ako imate reakciju na traumatske događaje.

Rad na prevladavanju traumatskih reakcija je dugotrajan. Vrlo rijetko se nešto događa preko noći, bez obzira koliko to želimo. Potrebno je strpljenje i to zna biti vrlo teško.

Ne vjerujemo mnogo u efikasnost terapije lijekovima. Znamo da lijekovi ponekad pomažu u ublažavanju simptoma, ali ne mogu riješiti konkretan problem.

Grupe za samopomoć smatramo vrlo korisnima jer okupljaju skupine ljudi sa sličnim interesima i problemima. Vrlo je širok raspon ljudi, to mogu biti osobe s određenim iskustvom, ljudi koji žive na selu, osobe s određenom bolešću, bivši vojnici, tinejdžeri i sl. Puno pomaže kada znate da niste sami i da možete podijeliti svoje probleme s nekim drugim.

* 1. **Trening pragmatičnog osnaživanja**

POVIJEST PET- a

PET je izvorno razvijen u Nizozemskoj kao odgovor na potrebe volontera u radu s tražiteljima azila. Volonteri su bili dobri ljudi velikog srca, ali nedovoljno obrazovani za ta područja rada ili za psihološku superviziju. Od njih se tražilo da se bave stranim kulturama i osobama s vrlo visokom razinom psihičke traumatizacije kao posljedice onoga što im se dogodilo u zemljama podrijetla i na putu, kao i u administrativnim procesima traženja azila. Kasnije su od nas tražili pomoć liječnici, medicinske sestre, socijalni radnici i drugi stručnjaci.

CILJEVI PET-a

Medicinski časopis "The Lancet", u izdanju iz rujna 2007. godine, izvijestio je da više od 90% kojima je potrebna psihološka pomoć, ne dobiva tu pomoć. Nažalost, u međuvremenu situacija se nije poboljšala.

Dakle, glavni cilj PET-a je povećanje sposobnosti suočavanja s psihološkom traumatizacijom.

NEKE PREDNOSTI PET-a

Nadalje, takozvani stručnjaci naginju elitizmu i nisu usko povezani s ljudima kojima pokušavaju pomoći. Ljudi mnogo bolje prihvaćaju pomoć članova vlastite zajednice nego stručnjaka. Osjećaju da ih ovi bolje razumiju i da je osoba koja im pomaže na njihovoj valnoj duljini.

Također, u mnogim kulturama odlazak na psihoterapiju vrlo je stigmatiziran. Smatra se da je osoba luda, da je sišla s pameti. Razgovor s prijateljem ili s nekim iz vlastite zajednice mnogo je manje stigmatiziran nego odlazak psihologu ili psihijatru. U tom slučaju vas se ne smatra bolesnim ili ludim, i još k tome dobivate pomoć.

Mnogi ljudi si ne mogu financijski priuštiti psihoterapiju kod stručnjaka, a zdravstveni sustav je preopterećen. Naš program je besplatan i rado pomažemo ljudima slabog imovinskog stanja.

NAZIV OSOBA OBUČENIH PO PET-u

Ljude koji su obučeni po PET programu nazivamo pomagačima ili peer savjetnicima (riječ peer engleskog je podrijetla i označava vršnjake/inje, odnosno, kolege/ice ili ravnopravne osobe.)

METODOLOGIJA PET-a

Metodologija PET-a jednako je važna ili čak važnija od njegova sadržaja. Prvo, važno je da edukacijska grupa ili grupa za samopomoć bude mala tako da svatko može biti potpuno uključen. Naše pravilo je da grupa može imati od tri do dvanaest članova. Ako postane veća, dijelimo je u dvije ili više grupa.

Važno je ograničiti vrijeme susreta. Naše je iskustvo da ljudi mogu biti koncentrirani najduže sat i pol do dva, uz uobičajenu stanku na otprilike pola toga vremena. To se od grupe do grupe može razlikovati.

Važan aspekt PET-a je da je svaka grupa specifična. Tako će i dvije grupe u istom gradu s ljudima iste dobi i iz istog okruženja biti različite.

Dok budete radili po programu PET-a, možda će biti određenih tema koje ćete željeti dodati u program. Možda ćete čak željeli izostaviti određene teme, ovisno o potrebama i željama ljudi u grupi, ali to vam ne preporučujemo.

Redoslijed tema koje se obrađuju nije važan, ako se tijekom vremena obrade sve teme. Jedna od uloga facilitatora je da to prati. O facilitiranju će biti još riječi nešto kasnije (vidi poglavlje 1.4.)

Susret grupe započinje tako da svaka osoba iznese što je doživjela od posljednjeg susreta. Grupa zatim odabire temu za raspravu.

Tema je važna. To može biti nešto što se dogodilo u zajednici, u životu jednog ili više članova grupe ili nešto o čemu se ljudi žele informirati. Pritom je važno da se raspravlja i da ljudi steknu povjerenje jedni u druge kako bi mogli raspraviti gotovo sve o čemu žele govoriti. Sami možemo odabrati kojim redoslijedom ćemo raspravljati o temama koje su nam važne.

U tom smislu, PET može biti vrlo sličan terapiji. Govoriti o sebi i vlastitim pitanjima na sigurnom mjestu, zapravo jest terapija. Naravno, u PET grupi, takva je rasprava mnogo manje stigmatizirana.

Također, vježbe su važan dio rada u PET grupama. Na tečaju o komunikaciji vježbamo npr. kako razgovarati s jednom osobom, a kako voditi dobar grupni razgovor. Osim toga, može se vježbati i ponašanje u specifičnim situacijama.

SADRŽAJ PET-a

Prvo, u PET-u sudjeluju ljudi koji uče kako raditi s drugim ljudima. Za to postoje neki opći principi. O njima ćemo govoriti na ovom 1. tečaju ( vidi poglavlje 1.4. i 2.2.) Tu je i ništa manje važno pitanje zadobivanja povjerenja (vidi poglavlje 2.10.). Poštivanje etičkih načela u radu s drugim ljudima također je bitno i o tome ćemo detaljno razgovarati (vidi poglavlje 2.11).

Kao što smo spomenuli, također je vrlo važno naučiti brinuti se za sebe . To je tema 3. poglavlja ovog priručnika.

Osim toga vrlo je važno naučiti kako komunicirati s drugim ljudima pojedinačno i u skupinama. To će se razlikovati od kulture do kulture pa ćemo na 2.tečaju govoriti o osnovama koje možete prilagoditi vlastitoj specifičnoj situaciji.

Psihologija, trauma i kako se nositi s njom vrlo je široko područje. Mislimo da ljudi o tome trebaju znati što je moguće više. Tako ćemo na 3. tečaju razgovarati o različitim pristupima i o različitim konceptima u psihologiji, o različitim gledištima o tome što je trauma, o specifičnim situacijama koje mogu prouzročiti traume i o tome kako se ophoditi s ljudima u tim situacijama da bismo im pomogli živjeti s onim što su pretrpjeli.

Na 4. tečaju razgovarat ćemo o tome kako nasilne i negativne situacije u sukobima preoblikovati u nešto pozitivno da bi ljudi mogli živjeti jedni s drugima bez pribjegavanja nasilju. Psihološki rad je pritom vrlo važan.

O civilnom društvu, to jest, o nevladinom i nekomercijalnom radu bit će riječi na 5. tečaju. Na mnogim mjestima postoji dugogodišnja tradicija takvog rada, na drugima je relativno nov. To se nesumnjivo vrlo brzo mijenja.

Također, smatramo da je važno govoriti o tome kako se ljudi mogu integrirati u društvo i kako se društvo može promijeniti tako da uključi ljude. To vidimo kao dvosmjernu ulicu.

Konačno, na 6. tečaju razgovarat ćemo o ljudskim pravima. Postoje neke osnove koje bi, po našem mišljenju, svatko trebao poznavati.

PSIHOLOŠKA SUPERVIZIJA

U PET grupama često se odvija psihološka supervizija. Supervizija ima nekoliko uloga. U prvom redu podrazumijeva nadziranje rada s korisnikom ili s drugim ljudima. Uloga supervizora ili supervizijske grupe, koja se također može nazvati intervizijskom ili Balintovom grupom, nije kritiziranje, nego pružanje novih spoznaja i perspektiva o kojima se možda nije razmišljalo. Dvije glave ili više njih obično znaju više od jedne.

Druga svrha supervizije je omogućiti pomagaču da može otvoreno reći kako posao utječe na njegov/njezin privatni život i obratno. Rad s vrlo traumatiziranim korisnicima težak je i ima emocionalne učinke na sve. Ljudi misle da moraju biti jaki i zanemaruju te poteškoće koje su normalne. Vrlo je važno postići ravnotežu u životu. Razgovor s drugom osobom o tomu što nam se događa može pomoći.

Kao što smo već rekli, smatramo da je supervizija neophodna svakomu tko radi s drugim ljudima na bilo kojoj razini. To se ne odnosi samo na psihologe i psihijatre, već na sve, uključujući socijalne radnike, učitelje, policajce, vatrogasce i volontere, bez obzira na trajanje njihova angažmana. Mi idemo toliko daleko da kažemo da ljudi koji nemaju superviziju ne rade profesionalno odgovorno. Supervizija pomaže u sprječavanju i liječenju sindroma pregorijevanja (*burnout* ). O tomu ćemo detaljnije govoriti u 3. poglavlju ovog priručnika (vidi 3.3.).

Zbog osobnih stvari koje se iznose u PET grupama, vrlo je važno ustanoviti pravila o privatnosti, što znači da se o osobnim stvarima o kojima se raspravlja unutar grupe ne može raspravljati izvan nje. Ostala pravila će ovisiti o grupi, a o nekima koja vrijede u našim PET grupama bit će riječi u sljedećem odjeljku (vidi poglavlju 1.4) te na tečaju o komunikaciji.

NEKE ZAVRŠNE NAPOMENE

PET dakle sadrži mnogo materijala. Savjetujemo vam da ga polako obrađujete i da se bavite problemima koji vas najviše pogađaju.

I za kraj; ako zaista želite započeti seriju tečajeva, bilo bi dobro da osnujete malu grupu u kojoj biste mogli međusobno raspravljati o stvarima iz tečaja i sl.

* 1. **UVOD U FACILITACIJU**

UVOD

Facilitacija je metoda sustavnog upravljanja sastankom grupe kako bi ona rezultirala dolaskom do željenih ciljeva. To ne podrazumijeva samo osmišljavanje njegove strukture i vođenje, nego i intervenciju u procese za vrijeme trajanja sastanka. Ovdje ćemo govoriti o tome kako olakšati rad u grupi.

ULOGE FACILITATORA

U PET grupi, u idealnom slučaju, svatko sudjeluje ravnopravno i preuzima punu odgovornost za grupu, tako da facilitator zapravo nije potreban. Budući da u mnogim grupama to nije tako, dobra je ideja da jedna ili dvije osobe preuzmu ulogu facilitatora. Dvije osobe mogu također facilitirati naizmjenično.

Facilitiranje zahtijeva iskustvo. Čak i najiskusnije osobe to ne rade uvijek ispravno. Također, ponekad je teško vidjeti što je djelotvorno, a što ne. Naš savjet je da ne odustajete , te da nakon svakog sastanka razmotrite kako ste facilitirali i da upitate druge u grupi što misle o tome. Možete to učiniti privatno ili, još bolje, tijekom sastanka. To također može pridonijeti solidarnosti grupe i rastu povjerenja.

Jedan od najvažnijih aspekata rada PET grupe je uključenost. Dakle, nužno je da svatko govori, da izrazi svoje stavove i da vježba. Dužnost je facilitatora da pomogne šutljivim osobama da se potpuno izraze te također da kontrolira one koji dominiraju. To može biti teško, posebno kad ljudi imaju jake osobnosti. Ovo je osobito važno kada se govori o osjetljivim i osobnim problemima, što je čest slučaj u PET grupama.

Također, imajte na umu da su PET grupe, grupe uzajamne potpore i da na sastancima ne bi trebalo držati predavanja, barem ne u velikoj mjeri. To ne znači da nije dobro da facilitator ili netko drugi neko vrijeme govori o određenoj temi ili da objasni određenu tehniku. Međutim, jedan od naglasaka PET-a je na iskustvu sudionika i na tomu kako različita iskustva pridonose cjelokupnom znanju, vještinama i stavovima grupe.

Još jedna važna uloga facilitatora je da vodi brigu o trajanju sastanka. Smatramo da se većini ljudi teško koncentrirati duže od 50 minuta bez stanke te da je sastanak od sat i pol do dva za većinu ljudi više nego dovoljan. Naravno, postoje iznimke, osobito kad je riječ o nekim osjetljivim i osobnim temama, pa sastanci mogu biti duži ili kraći, ovisno o potrebama i željama članova grupe. Ipak, smatramo da stanka, pa i ona do sljedećeg sastanka, daje prostor i odmak te da može olakšati rad. Ona omogućuje ljudima da stvari prihvate u mentalnom i emocionalnom pogledu. Ponavljamo, uloga facilitatora je i da pazi na vrijeme tj. da prosudi kada je došlo vrijeme za stanku ili za završetak sastanka.

MJESTO SASTANKA

Jedno od bitnih stavki je i mjesto održavanja sastanaka. Grupa se može sastajati na raznim mjestima. Održavali smo sastanke na skoro svim zamislivim mjestima; u formalnim učionicama i uredima, u dnevnim boravcima i kuhinjama, u kafićima, u parkovima i na drugim mjestima. Okruženje bi trebalo biti koliko-toliko ugodno i zaštićeno tako da se ljudi mogu izraziti bez opasnosti da ih se slučajno čuje. Također, važno je da razina pozadinske buke bude što niža.

OSTALA OPREMA

Praktično je pri ruci imati papir kako biste nešto mogli skicirati ili demonstrirati. To također možete učiniti elektroničkim putem. U tu svrhu mogu prilično dobro poslužiti tableti, dok su mobilni telefoni prema našem iskustvu uglavnom premali. Elektronička oprema također ima tu prednost što materijal kasnije možete svima podijeliti.

PRAVILA RADA I POSTUPANJA U GRUPI

Pravila rada i postupanja mogu se, ako to želite, utvrditi tijekom prvog ili drugog sastanka grupe tako da ih svi sudionici razumiju i prihvaćaju. U nastavku su opisana neka pravila koja mi primjenjujemo. Međutim, svaka je situacija drugačija. Pravila ne bi trebalo diktirati odozgo, već bi se s njima trebao složiti svaki član grupe. Naravno, kad se okolnosti promijene i pravila će se možda morati mijenjati.

Prvo pravilo je da svatko mora biti prisutan i to u doslovnom i prenesenom smislu. Ljudi moraju doći na vrijeme i na svaki sastanak. Za članove grupe koji dolaze redovito, vrlo je frustrirajuće kad drugi kasne ili uopće ne dođu. To također znači da se nešto možda mora ponavljati ili da netko možda neće shvatiti neke važne stvari. Iako se odsutnim članovima grupe neki materijali mogu dati naknadno, duh i povjerenje grupe narušava se kad ljudi nisu prisutni, naročito ako se raspravlja o osobnim pitanjima.

Slično vrijedi i za usredotočenost na ono što se događa u grupi. U nekim okolnostima i nekim ljudima to nije lako. Te poteškoće treba u grupi otvoreno raspraviti. U tom smislu vrijedi pravilo da mobilne telefone treba stišati i da se tijekom susreta ne smije pisati poruke, osim u ekstremno hitnim slučajevima.

Općenito, svaki sastanak grupe započinjemo tako da sudionike pitamo što im se dogodilo od posljednjeg sastanka. Ljudi mogu govoriti bilo kojim redom, dok svi ne završe. Naravno, netko može reći da ne želi govoriti. To ne podržavamo, nego potičemo da svaki član nešto kaže. Članovi grupe zatim odabiru temu sastanka. O temi se može razgovarati na teorijskoj ili na osobnoj razini. Vrlo često to dvoje ide zajedno. Ovisno o temi rasprave se mogu otegnuti kroz nekoliko sastanaka. Uloga facilitatora je da na početku novog susreta vrati raspravu tamo gdje je završila na posljednjem susretu.

Diskrecija u grupi je bitna. U tom smo pogledu vrlo strogi. Naravno, svatko može razgovarati o teorijskim sadržajima. Međutim, osobne stvari ne smiju izaći iz grupe, čak ni pred partnerom, bliskim prijateljima ili bilo kim drugim. Zbog kršenja ovoga pravila izbacivali smo ljude iz grupa. Diskrecija je presudna za stjecanje povjerenja i solidarnosti. To je osobito važno u malim zajednicama. Tračanje može nanijeti ljudima veliku štetu.

Sljedeće pravilo je da ne sudimo ljude, već da razgovaramo o njihovim postupcima. To je presudna razlika. Svi pokušavamo činiti najbolje što možemo. Ponekad u tomu ne uspijevamo. Suosjećanje i empatija neophodni su i čine veliki dio onoga o čemu je na ovim tečajevima riječ.

Također je vrlo važno da ljudi u grupi govore istinu. Ljudi sebe često žele prikazati u boljem svjetlu. Takvim postupanjem uništava se povjerenje. Ovo je također povezano s prethodnom točkom, tj. da ljude ne bi trebalo strogo suditi. Kad ne govorimo istinu, iskrivljujemo situaciju i znatno otežavamo suradnju.

Nadalje, pravilo je da bilo tko u grupi može reći "ne" ili "dosta" ako je tema preteška. Mnoge stvari koje se odvijaju u PET grupama izazivaju emocije i dotiču osjetljiva područja. U tom slučaju, tema se obično odgađa do drugog sastanka. Jedna od uloga facilitatora je da razgovara s osobom koja kaže "dosta" i da sazna razlog, ako je osoba spremna razgovarati o tomu. Ako nije, vrijedi pravilo da grupa mora poštivati ​​želje te osobe.

Smatramo također da je u redu da ljudi u PET grupama reagiraju emotivno. Zbog tema kojima se bavimo, to se događa prilično često. Emocije se mogu očitovati kao plač, ljutnja, strah, povlačenje i niz drugih reakcija. Potičemo grupu kao cjelinu da podrži osobu u njenoj reakciji. Facilitator može u tomu igrati važnu ulogu.

Kao što smo rekli, možda postoje drugačiji načini rada i drugačija pravila koje će pojedina grupa htjeti prihvatiti.

Dakle, facilitiranje i sudjelovanje u PET grupi ozbiljan je posao. Da bi ga se pravilno obavljalo, potrebno je iskustvo, kontinuirani rad i učenje.

* 1. **Završne napomene o funkcioniranju tečaja**

Ova serija tečajeva namijenjena je svima koji rade s traumatiziranim ljudima u bilo kojim okolnostima. Prethodno obrazovanje na tim područjima nije potrebno. Ono što je potrebno, jest ljubav prema radu s ljudima.  
  
Naše je iskustvo da ovi tečajevi uvelike koriste i stručnjacima i osobama s manje iskustva, osobito ako postoji mogućnost rada u grupi.  
Cilj ove serije tečajeva je izgradnja kapaciteta na najosnovnijoj razini. Stoga je ona namijenjena ljudima koji rade u takvim okolnostima.

To ne znači da se povremeno nećemo baviti teorijom. Smatramo da teorijska pozadina pomaže u pružanju pomoći korisnicima.

Ova serija tečajeva posebno je namijenjena ljudima koji rade s ranjivim skupinama, poput tražitelja azila i izbjeglica, civilnih žrtava rata i bivših boraca, žrtava mučenja, manjinskih skupina i diskriminiranih osoba, zatvorenika i njihovih obitelji, LGBT osoba, itd.

U ovoj verziji priručnika obraćamo se svim kulturama i nijednoj. To znači da pružamo osnove koje se mogu prilagoditi specifičnim kulturama i određenim skupinama. Savjetujemo vam da ih prilagodite osobama s kojima radite. Molimo vas da nam pošaljete izmjene kako bismo upoznali vašu kulturu i vašu specifičnu skupinu. To nam je važno.

TERMINOLOGIJA I JEZIK

Postoji mnogo načina kako reći istu stvar. Na različitim mjestima, u različitim kulturama i supkulturama, na različitim jezicima i u različitim pravnim kontekstima, riječi mogu imati različita značenja i mogu biti više ili manje prihvatljive.

Zato vas potičemo da u svojoj sredini budete izuzetno oprezni u tumačenju i prevođenju pojmova koji se koriste na ovim tečajevima. Npr. riječi "terapeut", "savjetnik", pa čak i "trener" mogu imati pravne ili neke druge konotacije. To vrijedi i za riječ "klijent".

Na ovim tečajevima koristit ćemo niz specifičnih pojmova. Nećemo govoriti o "pacijentima", već uvijek o "korisnicima" ili ćemo koristiti neki drugi neutralni pojam.

VREMENSKO TRAJANJE TEČAJA

Procjenjujemo da će vam za ovaj 1. tečaj, na kojem se obrađuje rad s ljudima i self-care, trebati oko 25 sati. To vrijeme potrebno je za čitanje tekstova i slušanje audio zapisa / gledanje videozapisa i provođenje aktivnosti koje preporučujemo.

Preporučujemo vam da uspostavite rutinu tako da svaki dan proučavate materijal ili svakih nekoliko dana po malo. Ako ne uspostavite takvu rutinu, lako se možete izgubiti. Ipak, uzmite si vremena za rad na materijalu. Radite vlastitim tempom.

Pročitajte priručnik i poslušajte uvodni audio ili video zapis. Oni su uglavnom vrlo slični tekstu priručnika, iako povremeno mogu postojati i neke razlike.

Naravno, molimo vas da kritički razmišljate o onome što učite. Ako imate pitanja i / ili se ne slažete s onim što govorimo, to je sjajno. Obavijestite nas o tomu. Vaše mišljenje nas veoma zanima. Na pitanja i komentare pokušat ćemo vam odgovoriti izravno i u komentaru na web stranici tečaja.

Ovi tečajevi mogu u vama izazvati emocije. Prihvatite te osjećaje. Nemojte ih potiskivati. Odvojite vrijeme da se možete nositi sa njima. U dijelu tečaja o self-care (vidi poglavlje 3) detaljno ćemo opisati kako se nositi s tim osjećajima. Učinite to bez žurbe.

UPOZNAVANJE GRUPE

Kada oformite grupu važno je upoznati se s grupom tako da saznate nešto o osobi kroz nekakva osnovna pitanja. Naprimjer: recite nam nešto o sebi, iz kakve sredine dolazite, koji posao trenutno radite, koji su vaši ciljevi ili očekivanja od ovog tečaja i sl.

CERTIFIKACIJA

Za naš tečaj ne postoji certifikacija. Ukoliko želite certifikat po završetku ovog tečaja, molimo vas da nas kontaktirate i mi ćemo pokušati naći način kako da to napravimo. Ipak, ne možemo ništa obećati.

KONTAKT S CWWPP-om  
Radujemo se kontaktu s vama. Molimo vas da nam pošaljete svoje komentare i pitanja. Adresa je: cwwppsummer@ gmail.com. Naša internet stranica je: [www.cwwpp.org](http://www.cwwpp.org).

**Poglavlje 2: Odnos pomagača i korisnika**

2.1. ODNOS KAO OSNOVA SVEGA

UVOD

U ovom poglavlju bit će riječi o interakciji pomagač - korisnik. Najprije ćemo govoriti općenito o odnosu i razmatrati neka važna načela rada. Govorit ćemo o jeziku sporazumijevanja i o tome kako upoznati korisnika. Zatim ćemo razmotriti neke važne aspekte interakcije, poput strpljenja i upornosti. Bit će riječi o identifikaciji pomagača s korisnikom i o identifikaciji korisnika s pomagačem te o stjecanju i gubitku povjerenja korisnika. Imat ćemo i vrlo važnu raspravu o etici. Raspravljat ćemo također o vjerovanju i religiji, o nadi. Reći ćemo nešto i o nekim praktičnim aspektima poput planiranja vremena.

ODNOS KAO OSNOVA SVEGA   
Brojne studije pokazale su da je odnos između pomagača i korisnika mnogo važniji od specifičnih metoda koje se koriste. Stoga je uspostavljanje i održavanje odnosa ključno. Pomagaču je za to potrebno mnogo vremena, energije i samokritičnosti. Neki su ljudi u tom pogledu prirodno nadareni, drugi pak moraju uložiti više napora. U ovom poglavlju istražit ćemo različite aspekte rada na odnosu i saznati što učiniti ako odnos ne funkcionira.

ODGOVORNOSTI POMAGAČA I KORISNIKA   
Svatko je odgovoran za svoj život. Koliko god bi pomagač to želio, on - naglašavamo - *ne može* biti odgovoran za ono što korisnik čini.

U tom smislu, pomagač je facilitator, tj. on stavlja na raspolaganje vrijeme i okruženje u kojemu korisnik može raditi na sebi. Pomagač ne može prisiliti korisnika da bilo što učini. Najviše što može jest da korisniku dade prijedloge, ali čak i to je upitno.

Psiholog Carl Rogers rekao je da je osoba samoj sebi najbolji stručnjak. Dakle, osim dobrog okruženja u kojemu korisnik može raditi na sebi, pomagač može dati poticaj i podršku. Gotovo uvijek je upravo to potrebno da bi korisnik mogao novim putovima krenuti naprijed.

PRUŽANJE POVOLJNIH UVJETA ZA NAPREDAK

Glavna dužnost pomagača je pružiti sigurno okruženje. Pod tim se podrazumijeva vrijeme u kojem korisnik bez žurbe može govoriti i raditi na sebi. Fizički prostor mora biti ugodan, po mogućnosti neutralan (“nemedicinski”) te udoban u pogledu temperature, svjetlosti i boje. Sastanak se ne bi smjelo prekidati. Stoga se, osim u izvanrednim situacijama, mobilne i ostale telefone mora isključiti. Pomagač ne smije suditi čovjeka kao korisnika već pokušati razumjeti kontekst korisnikovih postupaka. Treba dopustiti i ohrabrivati ​​izražavanje emocija. Korisnika treba poticati da govori o svemu. Na tečaju o komunikaciji opisat ćemo kako voditi razgovor usredotočen na korisnika. Svrha svega je osigurati mjesto na kojemu se mogu razmatrati i najteža pitanja.

SPORAZUM IZMEĐU POMAGAČA I KORISNIKA

Sporazum između pomagača i korisnika o međusobnim obvezama vrlo je važan. Zato osim usmeno ponekad napravimo i pismeno (na papir i / ili elektronički), kako ni na jednoj strani ne bi bilo nedoumica.

Odgovornosti skrbnika su:

* pružiti sigurno okruženje
* zadržati za sebe sve što korisnik kaže, osim ako nije drugačije dogovoreno
* poticati i ohrabrivati korisnika da istraži sebe i podržati ga u tome
* zadržati najveću moguću objektivnost prema korisniku
* zadržati najviši stupanj profesionalnosti
* održati sva obećanja koja je dao korisniku, uključujući i ona koja se odnose na vrijeme sastanka, mjesto sastanka, pristojbe, itd.

Obveze korisnika su:

* savjesno raditi na sebi kako je dogovoreno s pomagačem;
* preuzeti odgovornost za svoj vlastiti život;
* pridržavati se dogovora u pogledu vremena dolaska na sastanak, eventualnih pristojbi, itd.

Ponekad se strane ne drže ugovora. Dužnost je pomagača da to s korisnikom potanko raspravi.

KAD ODNOS NE FUNKCIONIRA

Odnos pomagača i korisnika ponekad neće funkcionirati, ma koliko se trudili. Jedan od mogućih razloga jednostavno je neslaganje osobnosti. Drugi razlog može biti u tomu što korisnik u pomagaču vidi nekoga tko je bio važan u njegovom životu te reagira na tu osobu, a ne na stvarnu osobu pomagača. Ova vrsta reakcije poznata je kao *prijenos*. To se također može dogoditi i u suprotnom smjeru, tj. kada pomagač u korisniku vidi nekoga tko je u njegovom životu bio važan te reagira na tu osobu umjesto na osobu korisnika. To je poznato kao *protuprijenos*. O prijenosu i protuprijenosu govorit ćemo nešto kasnije u ovom poglavlju (vidi 2.6.). Zadaća je pomagača da to prepozna i da o tome razgovara s korisnikom.  
  
Daljnji mogući razlozi za neuspjeh odnosa može biti to što korisnik ili pomagač ne poštuju dogovor, npr. dolazak na vrijeme ili rad na dogovorenim temama.  
  
Razlog može biti i to što je pomagač procijenio da ne posjeduje vještine ili tehnike potrebne za pomoć korisniku. Također, možda korisnik ne napreduje onako kako je to pomagač očekivao. Mogu postojati i brojni drugi razlozi za neuspjeh odnosa.  
  
Ako odnos ne funkcionira, dužnost je pomagača da to s korisnikom otvoreno i temeljito raspravi.  
  
Ponekad se problemi mogu riješiti. Katkad je ipak bolje da jedna ili druga strana prekine odnos, barem privremeno. Ako se to dogodi, osim u ekstremnim okolnostima, ostavljamo mogućnost otvorenu kako bi se korisnik mogao vratiti.

**2.2. NEKA OSNOVNA NAČELA**

UVOD

U sljedećih nekoliko odjeljaka dat ćemo niz "zlatnih pravila" za rad s korisnicima. Većinom su to stvari koje negdje duboko u sebi znamo, ali često na njih zaboravimo. Počinjemo s onim što smatramo najosnovnijim.  
  
*Molimo vas, vodite računa o sljedećem: u svim aktivnostima koje od vas tražimo, a u kojima vas pitamo o korisnicima, nemojte navoditi situacije u kojima se korisnik ili drugi ljudi mogu točno prepoznati.*

ZAINTERESIRAJTE SE ZA KORISNIKA I KONCENTRIRAJTE SE NA NJEGA

Kad smo s korisnikom najvažnije je da svu svoju pažnju posvetimo toj osobi, a ne drugim stvarima. To je lako reći, ali je većini teško tako postupiti. Općenito, imamo teške i komplicirane živote. Možda razmišljamo o nečemu u osobnom životu ili nečemu što ćemo kasnije morati učiniti, ili čak o tomu što ćemo imati za večeru. Može nas prekinuti telefon, netko tko dolazi s nekim pitanjem ili nešto treće.  
U određenom smislu stvar je jednostavna: ako se potpuno ne koncentriramo na korisnika, odnos neće funkcionirati.  
  
Nadalje, pitanje je želimo li i možemo li suosjećati s korisnikom. U većini slučajeva suosjećamo. Međutim, postoji niz situacija u kojima imamo svoje mišljenje o korisniku, ne sviđa nam se on ili njegov način života ili njegovi postupci. Možda postoji neslaganje osobnosti. To može stvoriti znatne probleme u odnosu. U ekstremnim slučajevima zaključit ćemo da su nam sastanci s korisnikom opterećenje. U takvim okolnostima savjetujemo vam da se najprije pobrinete za superviziju rada s korisnikom. Ako odnos stvarno ne funkcionira, okončajte ga i uputite korisnika drugom pomagaču. O identificiranju i suosjećanju s korisnikom govorit ćemo u jednom od sljedećih odjeljaka ovog tečaja (vidi 2.6.).

Aktivnosti  
Navedite primjer situacije u kojoj ste se koncentrirali na korisnika i to je funkcioniralo.  
  
Navedite primjer situacije u kojoj korisniku niste pružili punu pozornost. Što se dogodilo?  
  
Postoje li situacije za koje ovo ne vrijedi? Opišite svoje iskustvo.

ZAUZMITE HUMAN I SUOSJEĆAJAN STAV

Jedno od temeljnih načela rada s korisnicima je humanost i suosjećanje. Svi smo mi samo ljudi. Svi imamo svoje jake strane i svoje mane. Smisao je da pokušamo osjetiti ono što osoba osjeća i da na njezine postupke gledamo s ljudske točke gledišta. Često smo zauzeti i prezauzeti formalnostima koje moramo obaviti s korisnikom i informacijama koje želimo dobiti kako bismo osobi pomogli. Zaboravimo da osoba ima emocije i osjećaje i da se nalazi u situaciji koja joj je možda strana te da zbog toga može biti pod velikim stresom. Humanost i suosjećanje ne bi trebali zaslijepiti vašu objektivnost. Objektivnost s jedne strane i humanost i suosjećanje s druge, dvije su vrlo različite stvari i naše je iskustvo da su vrlo kompatibilne. Potrebno je iskustvo kako bi ih se razdvojilo. O identifikaciji s korisnikom i o objektivnosti detaljnije ćemo govoriti u jednom drugom odjeljku (vidi 2.6.).

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj ste korisniku pristupili na human i suosjećajan način. Kako se osjećao korisnik? Kako ste se vi osjećali?

Opišite situaciju u kojoj korisniku niste pristupili na human i suosjećajan način. Kako se osjećao korisnik? Kako ste se vi osjećali?  
  
Navedite situacije za koje humanost i suosjećanje ne vrijede.

Slušati i reagirati na cijelu osobu  
Važno je promatrati osobu, a ne samo slušati njezine riječi. Znamo da je oko 70% komunikacije neverbalno. Dakle, promatrat ćemo cijelu osobu. Kako je odjevena? Ima li osobit miris? Kako se drži? Što je s mišićima i tijelom osobe? Kako hoda i kako se pokreće? Kakav je izraz lica osobe? Također, jesu li riječi koje osoba izgovara u skladu s drugim aspektima njezina govora? Npr., osoba može reći: "Vrlo sam mirna", ali u jako uzbuđenom ili ljutitom tonu. Drugi tipičan primjer može biti osoba koja kaže: "Dobro sam", ali tako tiho i takvim tonom da je očigledno da je osoba depresivna ili ljutita.  
  
Važno je da pomagač kontinuirano i kritički promatra korisnika kako bi o njemu dobio što više informacija i da ne obraća pažnju samo na korisnikove riječi.

O tomu ćemo mnogo detaljnije govoriti na tečajevima o komunikaciji i psihologiji.

Aktivnosti

Navedite nekoliko primjera situacija u kojima se riječi osobe nisu podudarale s njezinim ponašanjem i ostalim obilježjima.  
  
Navedite primjer situacije u kojoj su korisnikove riječi odgovarale njegovom ponašanju i ostalim obilježjima.

Postoje li situacije u kojima nije važno promatrati cijelu osobu?

**2.3. NEKOLIKO NAPOMENA O JEZIKU SPORAZUMIJEVANJA I O UPOZNAVANJU KORISNIKA**

UVOD

U ovom odjeljku razmotrit ćemo nekoliko osnovnih čimbenika koji pomažu u odnosu s korisnikom, a odnose se na jezik i na način rada s korisnikom. Neki od njih mogu vam se činiti samorazumljivima. Međutim, to su stvari koje često zaboravljamo ili pretpostavljamo da ih prakticiramo. Želimo da ih osvijestite i potičemo vas da ih primjenjujete u svom radu. Da biste to mogli učiniti na djelotvoran način, potrebno je iskustvo. Osim toga, svaki korisnik i svaki pomagač je drugačiji.  
  
Molimo vas da obavezno provedete aktivnosti koje vam predlažemo. Svoje odgovore ne morate nikome pokazati. Ako ih objavite, molimo vas, vodite računa o tomu da ne otkrivate nikakve informacije koje bi mogle omogućiti identifikaciju korisnika.

SLUŽITI SE JEZIKOM KOJI OSOBA MOŽE RAZUMJETI

Kad se govori o jeziku koji korisnik može razumjeti ne misli se samo jezik ili dijalekt ili naglasak koji su korisniku ili pomagaču strani, nego i na pojedine riječi koje se mogu različito tumačiti, ovisno o obrazovanju, pripadnosti društvenoj klasi, profesiji i drugim okolnostima u njihovom životu. Važno je uvidjeti da se to odnosi i na korisnika i na pomagača. Također je važno da svatko poštuje kulturu drugoga. To može biti minsko polje.

Stoga je vrlo važno biti jasan u svom govoru i izricanju informacija. Budite konkretni i precizni, bez dvosmislenih riječi i pojmova koji bi za korisnika mogli biti strani. Ništa se ne podrazumijeva, morate verbalizirati to što mislite. Ukoliko nešto niste razumjeli postavite pitanje, a isto tako i korisniku recite da i on/ona vas može pitati ako mu/joj nešto nije jasno iz onoga što ste rekli.

Aktivnosti

Opišite jednu ili više situacija u kojima je bilo problema zbog toga što dvije osobe nisu razumjele jedna drugu.  
  
Opišite situaciju u kojoj su osobe mislile da su se razumjele, a nisu.

Pogledajte ova dva klasične videozapisa koji ilustriraju temu.  
https://www.youtube.com/watch?v=pV1IP4N9ajg  
https://www.youtube.com/watch?v=B3Vx0VvcQyY

OSIGURATI DOVOLJNO VREMENA I PRIKUPITI ŠTO VIŠE INFORMACIJA

Što više informacija o osobi imate, to bolje joj možete pomoći. Dobivanje tih informacija može biti težak proces iz raznih razloga. Jedan od izuzetno važnih aspekata je stjecanje i održavanje povjerenja. Jedan odjeljak ovog priručnika posvetit ćemo toj temi (vidi 2.10.). Jasno je da je za dobivanje informacija važan odnos između pomagača i korisnika i to je jedan od ciljeva ovog tečaja. Drugi aspekt je znanje o tome što je važno pitati. Tomu ćemo posvetiti nekoliko poglavlja tečaja o komunikaciji i psihologiji. Nadalje, važan aspekt su komunikacijske vještine, kako pomagačeve tako i korisnikove.

Naše je iskustvo da stjecanjem dostatnih informacija o osobi s ciljem upoznavanja njezinih potreba zahtijeva vremena i energije, strpljenja i upornosti. Većinom se to ne može učiniti brzo. Nažalost, mnogi koji rade ovaj posao preopterećeni su te zbog toga svoju zadaću ne mogu valjano obavljati. Savjetujemo vam da procijenite koliko vremena vam treba i da, ako je potrebno, o tomu razgovarate u svojoj organizaciji. U protivnom, posao obavljate napola.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj vaš odnos s korisnikom nije omogućavao dobivanje potrebne informacije.  
  
Opišite situaciju u kojoj niste znali što ćete pitati korisnika.  
  
Opišite situaciju u kojoj su vas drugi čimbenici ometali da dobijete od korisnika informaciju koja vam je trebala.

Opišite situaciju u kojoj niste imali dovoljno vremena za valjan rad s korisnikom. Što se dogodilo? Kako ste se osjećali? Kako se osjećao korisnik? Koje su posljedice bile?  
  
Postoje li okolnosti u kojima nije važno dobiti dovoljno informacija o korisniku ili kada vrijeme nije važno?

OSJEĆAJI

Pitanja "Kako se sada osjećate?" i "Kako ste se tada osjećali?" vjerojatno su najvažnija pitanja koja možemo postaviti. Jedno od područja rada s traumatskim događajima jest oslobađanje osjećaja. Postoje mnogi razlozi zbog kojih ljudi ne izražavaju osjećaje, ili čak poriču da ih imaju. Ljudi misle da moraju biti jaki. Ovo se osobito odnosi na muškarce te također može biti uvjetovano kulturom. Osim toga, naše iskustvo je da u ratu i drugim katastrofalnim situacijama postoji kolektivna društvena želja da se bude jak. Nadalje, osoba zbog svojih osjećaja može osjećati sram i / ili krivnju. Da budemo posve jasni: izražavanje osjećaja veliki je dio procesa iscjeljenja bilo kojeg traumatskog događaja. Dakle, jedan od naših zadataka je dati osobi dopuštenje da izrazi osjećaje i biti uz nju tijekom tog procesa.

*Aktivnosti*Navedite situaciju u kojoj se osjećaje nisu izražavali. Što se dogodilo s osobom?  
  
Navedite situaciju u kojoj su se osjećaji izražavali. Što se dogodilo s osobom?  
  
Postoje li situacije u kojima osjećaje ne bi trebalo izražavati?

MOTIVI

Također je vrlo važno razjasniti motive postupaka. Zašto je korisnik učinio ono što je učinio i / ili zašto to sada radi? Je li osoba takvo postupanje negdje naučila? Jesu li ti postupci koristili nekoj drugoj osobi? Radi li se o osveti? Je li osoba to učinila zbog krivnje i / ili srama? Ima li od toga neku vrstu koristi? Jesu li ti motivi dio prošlosti ili su još uvijek aktualni? Naglašavamo, razjašnjenje motiva dio je terapijskog procesa koji osobi pomaže da shvati što se događa. Motivi mogu biti prilično složeni, stoga je razjašnjenje nužno.

AKTIVNOSTI

Opišite jednu ili više situacija u kojima su motivi nekih postupaka bili nejasni. Kako je objašnjenje pomoglo korisniku?  
  
Opišite situaciju u kojoj su motivi za neki postupak dio prošlog obrasca koji više nije opravdan.  
  
Opišite situaciju u kojoj su motivi bili isključivo koristoljubivi .  
  
Kada razjašnjavanje motiva nije opravdano?

INTERESI

Interesi i motivi su slični, ali nisu jednaki. Interesi uglavnom uključuju nešto od čega će osoba na neki način imati korist. Ta korist ne mora biti financijska. Npr. poznat je izraz “dobitak od bolesti”, što znači da osoba bolešću privlači pažnju okoline. S druge strane, možda postoje interesi koji su bili relevantni za prošlost, ali sada to više nisu. U terapijskom procesu, važno je za korisnika i za pomagača da shvate koji su korisnikovi interesi i da se njima bave.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj su interesi igrali nepoželjnu ulogu za korisnika.  
  
Opišite situaciju u kojoj su interesi pomogli korisniku.  
  
Kada razjašnjavanje interesa nije opravdano ili važno?

SADRŽAJ I NJEGOVO TUMAČENJE

Određenu situaciju može se percipirati i tumačiti na mnogo različitih načina. Ljudi vide situacije u skladu s vlastitim stavovima. I činjenice i percepcija bitne su za olakšavanje rada s traumama i važno je tražiti od korisnika da ih objasni. Veliki broj čimbenika, uključujući gotovo sve čimbenike koje razmatramo u ovom poglavlju , kao i mnogi drugi, mogu utjecati na percepciju. Osjećaji, motivi, interesi, pretpostavke, predrasude, očekivanja, osobnost, obrazovanje, iskustvo i mnogi drugi čimbenici mogu igrati ulogu. Važno je da i pomagač i korisnik to što bolje shvate kako bi se mogli nositi sa situacijom. Ponovno naglašavamo da je važno ustrajati na traženju objašnjenja kako bi se dobilo što jasniju sliku. Ponavljamo, to može biti vrlo dugotrajan proces u kojemu su strpljenje i ustrajnost neophodni.  
  
Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je percepcija korisnika odigrala značajnu ulogu u njegovom opisu sadržaja nekog događaja ili situacije.  
  
Postoje li situacije u kojima nije važno tražiti objašnjenje sadržaja?

PRETPOSTAVKE   
Pomagač i korisnik mogu polaziti od pretpostavki koje se međusobno vrlo razlikuju. To se odnosi na gotovo svaku zamislivu situaciju. Dakle, vrlo je važno da pomagač ustanovi koje pretpostavke ima korisnik i da traži njihovo objašnjenje. Često će biti potrebno te pretpostavke ispraviti ili izmijeniti. To se može odnositi na proces pružanja pomoći kao i na korisnikove životne situacije. Rad s pretpostavkama može biti temeljni dio procesa preobrazbe korisnikova života. Pretpostavke također mogu značajno utjecati na odnos pomagača i korisnika.  
  
Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj su korisnikove pretpostavke odigrale značajnu ulogu u percepciji neke situacije u njegovom životu.  
  
Opišite situaciju u kojoj su korisnikove pretpostavke utjecale na odnos s pomagačem.  
  
Opišite situaciju u kojoj su pomagačeve pretpostavke utjecale na odnos s korisnikom.  
  
Postoje li situacije u kojima objašnjenje pretpostavki nije važno?

PREDRASUDE

Predrasude su vrlo slične pretpostavkama. Svi ih imamo, uključujući i pomagače. Predrasude mogu imati veze s rasom, vjerom, zanimanjem, društvenom ili ekonomskom klasom, nacionalnom pripadnošću, seksualnom orijentacijom, itd. Svatko ih ima, u većoj ili manjoj mjeri. Još jednom, vrlo je važno da ih razjasnimo. Predrasude se mogu pojaviti neočekivano tijekom terapijskog procesa. Kod pomagača se mogu javiti u vezi s reakcijama na određene korisnike.  
  
Aktivnosti  
Opišite situaciju u kojoj su korisnikove predrasude igrale značajnu ulogu u percepciji neke situacije u njegovom životu.  
  
Opišite situaciju u kojoj su pomagačeve predrasude utjecale na odnos između njega i korisnika ili neke druge osobe.  
  
Postoje li situacije u kojima objašnjenje predrasuda nije važno?

OČEKIVANJA

Korisnici i pomagači imaju međusobna očekivanja. Vrlo je važno razjasniti ih na početku i tijekom odnosa. Za korisnika je također važno da razjasni očekivanja od drugih ljudi i skupina, npr. od partnera, prijatelja, državnog tijela, institucije. Daljnji aspekt su očekivanja koja osoba ima od same sebe. Očekivanja moraju biti realna, a ako nisu, treba ih ispraviti. Očekivanja mogu biti previsoka ili preniska. Usklađivanje sa stvarnošću važan je dio terapijskog procesa.

Aktivnosti  
Opišite situaciju u kojoj korisnikova očekivanja od pomagača nisu bila realna.  
  
Opišite situaciju u kojoj pomagačeva očekivanja od korisnika nisu bila realna.  
  
Opišite situaciju u kojoj korisnikova očekivanja od partnera, prijatelja, institucije itd. nisu bila realna.  
  
Opišite situaciju u kojoj korisnikova očekivanja od sebe nisu bila realna.  
  
Postoje li po vašem mišljenju situacije u kojima se nije potrebno baviti očekivanjima?

GENERALIZACIJA

Generalizacija je slična pretpostavkama i predrasudama. Generalizacija je gotovo uvijek prepreka na putu do pravih problema, koji su obično vrlo specifični. Doći do onog što je specifično i "individualizirati" izjave korisnika, središte je procesa razjašnjenja. Generalizacija je često povezana s načinom korisnikova razmišljanja, a to je proces na kojem korisnik i pomagač mogu zajedno raditi.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je korisnikovo generaliziranje ometalo proces. Što ste u tom slučaju napravili?  
  
Opišite situaciju u kojoj je vaše generaliziranje ometalo proces.

Postoje li situacije u kojima nije potrebno razjašnjavati generaliziranje?

NEKE ZAVRŠNE NAPOMENE  
U ovom dijelu drugog poglavlja pokušali smo dati neke upute o upotrebi jezika te kako doći do srži onoga što korisnik osjeća, a ne samo do onoga što govori. Naglašavamo da je to za svakog korisnika i za svakog pomagača vrlo individualan proces. Ponavljamo da je odnos pomagača i korisnika ključan u poslu koji radimo. Također ponavljamo da je za dobro obavljanje tog posla potrebno iskustvo te da i veoma iskusne osobe ne rade uvijek dobro.

**2.4. STVARANJE PRIKLADNOG OZRAČJA**

UVOD  
Dobra radna atmosfera iznimno je važna za uspjeh procesa bavljenja traumatskim reakcijama kao i za edukaciju. Fizičko okruženje, napetost među ljudima, napetost pomagača i korisnika , tema rasprave i mnogi drugi čimbenici mogu djelovati pozitivno ili negativno. Pritom treba naglasiti da je pomagač odgovoran za stvaranje ozračja u kojemu se korisnik osjeća sigurno te može produktivno raditi na svojim problemima.  
  
FIZIČKO OKRUŽENJE

Fizičko okruženje važno je za rad. Smatramo da bi u radu s traumatiziranim korisnicima okruženje trebalo biti što neformalnije kako bi korisnik bio što opušteniji. Medicinsko okruženje može korisnika podsjećati na mučenje ili na medicinske postupke. Službeni uredski stolovi mogu ga podsjetiti na ispitivanje. Svjetlost i temperatura također su važni. O njima bi trebao odlučivati korisnik. Vrata bi trebala biti otključana, a izlazni pravac jasan, jer zaključana vrata korisnika mogu podsjetiti na zatvorsku kaznu. Okruženje bi trebalo biti tiho. Ne preporučujemo glazbu, budući da različiti korisnici vole različite vrste glazbe, a osim toga glazba može probuditi različite uspomene, dobre i loše. Glazba također može ometati pozornost pomagača i korisnika.

Kao što smo već rekli, prekidanje sastanka treba izbjegavati, osim u hitnim slučajevima. Stoga korisnik i pomagač trebaju isključiti mobilne telefone. Možda postoje okolnosti u kojima se korisnik osjeća sigurnijim s uključenim mobilnim telefonom, kao sredstvom izbjegavanja situacije. Pomagač treba imati razumijevanja za to.

Održavali smo individualne i grupne sastanke, tj. terapijske i edukacijske sastanke u gotovo svim zamislivim okolnostima. Korisnik također može predložiti mjesto sastanka. Fleksibilnost je važna.

Aktivnost

Opišite fizičko okruženje u kojemu ste održavali sastanke i izazove s kojima ste se suočili.

FORMALNO PONAŠANJE

Mišljenja o stupnju formalnog ponašanja u odnosu pomagača i korisnika, razlikuju se. Mi općenito prakticiramo prilično visoku razinu formalnosti. Na jezicima u kojima postoji formalno obraćanje ("Vi"), koristimo taj obrazac (njemački: Sie, francuski: Vous, hrvatski / bosanski / srpski: Vi). Tijekom prvog razgovora, osobi se obraćamo s gospodine / gospođo X. Možda kasnije prijeđemo na oslovljavanje imenom te dopustimo korisniku da se i on nama tako obraća, ako se pritom osjeća ugodno. To također ovisi o kulturi. Nikad ne podcjenjujemo korisnika. Dakle, ako nam se obraća s gospodine / gospođo / doktore X, i mi se njemu obraćamo na isti način. Naš je cilj zadržati nepristranost u odnosu i vidjeti klijenta kao vrijednu osobu koja određuje tijek rada. Na ovom tečaju još ćemo se baviti pitanjem blizine i mogućeg gubitka objektivnosti u brojnim kontekstima, uključujući etičke (vidi poglavlje 2.11. i 2.14). Važno je i za korisnika i za pomagača da pomagač sačuva objektivnost.

Aktivnosti

U kojoj mjeri se prema korisnicima ponašate formalno?  
  
Koji su kulturni aspekti formalnog ponašanja u vašem odnosu s klijentima?  
  
Je li stupanj vašeg formalnog ponašanja različit prema različitim korisnicima? Zašto jest/i zašto nije?  
  
Ako postoji situacija u kojoj je vaše ponašanje bilo neprikladno (bili ste previše formalni ili previše neformalni), opišite je.

TEMA SASTANKA  
Tema sastanka može biti jednostavna ili može izazvati veliku napetost. Ne mislimo da teške teme treba izbjegavati. Ima mnogo takvih tema na kojima je važno raditi. Bitno je da ih obrađujemo što opuštenije i da se korisnik pritom osjeća sigurno. To se svodi na nepristran i prihvatljiv pristup u kojem pomagač je pažljiv i sluša. Ako određena tema izaziva veliku napetost, može biti nužno prekinuti razgovor i nastaviti ga kasnije. Međutim, velika napetost nekad može potaknuti korisnika da se bavi određenim pitanjima i ponekad je neophodna. Ovdje je ključno pomagačevo iskustvo.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je tema sastanka stvorila napetu atmosferu.  
  
Opišite situaciju u kojoj je napetost teme koristila korisniku.  
  
Opišite poteškoće koje ste imali u vezi s temama sastanaka.

PRISUTNOST DRUGIH OSOBA NA SASTANKU

Strogo se protivimo prisustvu bilo koga osim osobe koja je direktno uključena u rad. Dakle, na individualnom sastanku trebali bi sudjelovati samo korisnik i njegov pomagač, a na grupnom sastanku samo članovi grupe. To je stvar privatnosti korisnika. Prisutnost supružnika, roditelja ili bilo koga drugoga može korisnika sputavati te snažno utjecati na odnos pomagača i korisnika kao i na ono o čemu je korisnik spreman govoriti. To se također odnosi na edukacijske sastanke na kojima se obrađuju osobne stvari. Smatramo da je to etičko pitanje. Također moramo napomenuti da donatori, studenti ili drugi ponekad žele prisustvovati sastancima. Imamo generalno pravilo koje ne dopušta da bilo tko, osim korisnika, bude prisutan. U rijetkim prilikama pitat ćemo korisnika ili grupu za dopuštenje da sastanku prisustvuje netko drugi. Ako su sporazumni, korisnik ili grupa mogu u bilo kojem trenutku tražiti od te osobe da napusti sastanak. To ćemo detaljnije raspraviti u odjeljku o etici (vidi 2.11.)  
  
Posebna tema je snimanje sastanaka. U nastavku tečaja opširno ćemo je obraditi. Ukratko, korisnika informiramo o razlogu snimanja i o tomu tko će ga vidjeti / čuti. Ako se korisnik ne slaže, nećemo ga snimati. Ovo je također vrlo važno etičko pitanje.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je prisutnost druge osobe poremetila sastanak i odnos između vas i korisnika/ grupe.  
  
Postoje li okolnosti u kojima je korisno ili čak potrebno da netko drugi prisustvuje sastanku ili da se sastanak snima?

PRITISAK NA POMAGAČU I NA KORISNIKU

Korisnik i njegov pomagač mogu biti izloženi unutarnjim i vanjskim pritiscima. Svaki pritisak pojedinačno, kao i njihova kombinacija, mogu otežati atmosferu.  
Jedan od čestih problema je vrijeme kojim raspolažemo za sastanak. Općenito, za individualne sastanke planiramo oko sat, a za grupne i sat i pol do dva sata sa stankom na pola sastanka. Također planiramo vrijeme za sebe, tj. vrijeme potrebno za pripremu sastanka i za opuštanje po završetku sastanka. To vrijeme je za pomagača ključno. O tome ćemo detaljnije raspravljati u dijelu tečaja o self-care (vidi poglavlje 3.).

I korisnik i pomagač mogu biti pod vanjskim (obiteljski problemi ili financijski) i/ili osobnim pritiskom (način razmišljanja ili očekivanja). Odgovornost je pomagača da toga bude svjestan. Pomagač je također dužan utjecaj svojih pritisaka tijekom sastanka držati na apsolutnom minimumu. Nažalost, to se ne događa uvijek. Ako pomagač osjeća da su njegovi unutarnji pritisci preveliki, sastanak bi trebao otkazati. Korisnikovi unutarnji pritisci trebali bi tijekom sastanka izaći na vidjelo. To često olakšava atmosferu, jer ih korisnik na tom mjestu može izraziti, a takvu mogućnost možda drugdje nema. Ovo je također dio terapijskog procesa.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj su unutarnji pritisci na pomagača utjecali na atmosferu.  
  
Opišite situaciju u kojoj su vanjski pritisci na pomagača utjecali na atmosferu.  
  
Opišite situaciju u kojoj su unutarnji pritisci na korisnika utjecali na atmosferu.  
  
Opišite situaciju u kojoj su vanjski pritisci na korisnika utjecali na atmosferu.  
  
Postoje li situacije u kojima unutarnji i vanjski pritisci na pomagača ili na korisnika nisu relevantni?

ZAVRŠNA AKTIVNOST  
Pokušali smo što bolje opisati utjecaj na atmosferu sastanka. Postoji li nešto što smo izostavili? Imate li dodatnih komentara?  
  
ZAVRŠNE NAPOMENE  
Želimo naglasiti da je stvaranje sigurnog mjesta ključno za uspjeh terapijskog i edukacijskog procesa. Da bi se u tome uspjelo, potrebno je razmišljanje, vrijeme i iskustvo. Svaki pojedinac i svaka skupina su specifični.

**2.5. USTRAJNOST, STRPLJIVOST, UPORNOST I DISCIPLINA**

UVOD  
U ovom odjeljku raspravljat ćemo o četiri osobine koje su svakom pomagaču apsolutno potrebne. To su: ustrajnost, strpljenje, upornost i disciplina. To su također osobine koje želimo razvijati kod svih naših korisnika.

USTRAJNOST  
Pomagačeva ustrajnost vrlo je važna. Često je potrebno biti veoma ustrajan da bi se izgradio odnos s korisnikom. Mnogo ustrajnosti nužno je također da bi se doprlo do ključnih problema korisnika i da bi se na svakom od njih radilo. Dakle, naša je poruka da ne odustajete i da budete ustrajni. Ustrajnost je također važna pri okupljanju terapijskih i edukacijskih grupa.

Nadalje, važna točka je i podrška i poticanje korisnika na ustrajnost. Vrlo često korisnicima je jako teško prolaziti kroz psihološke i praktične dijelove svojih života. Podrška i ohrabrenje mogu biti presudni.

Aktivnosti  
Opišite situaciju u kojoj je vaša ustrajnost pomogla u stvaranju dobrog odnosa s korisnikom.  
  
Opišite situaciju u kojoj vam je ustrajnost pomogla da doprete do ključnih problema korisnika.  
  
Opišite situaciju u kojoj su vaša podrška i ohrabrivanje pomogli korisniku da prebrodi neke teške situacije.  
  
Postoje li situacije u kojima ne biste trebali biti ustrajni? Dajte primjer.

STRPLJENJE

Pomagač i korisnik mogu imati velikih teškoća sa strpljenjem. Često znamo u kojem bi pravcu korisnik trebao ići, kamo će u konačnici i otići, ali moramo čekati da on to učini sam. Korisnik također može biti vrlo nestrpljiv s tempom promjene kroz koju prolazi kao i s drugim ljudima i okolnostima u svom okruženju. Smatramo da je jedna od uloga pomagača pružanje podrške i poticanje klijenta na čekanje i strpljenje. Povremeno mogu pomoći aktivnosti za razbibrigu. To ne zagovaramo, posebno ne kao strategiju, jer može dovesti do izbjegavanja suočavanja s pravim problemima.

Aktivnosti  
Opišite situaciju u kojoj ste kao pomagač bili nestrpljivi. Kako ste se s tim nosili?  
  
Opišite situaciju u kojoj se strpljenje isplatilo.  
  
Opišite situaciju u kojoj ste podupirali i poticali korisnikovu nestrpljivost. Kako je to završilo?  
  
Postoje li situacije u kojima nije dobro biti strpljiv?

UPORNOST

Mislimo da su situacije u kojima pomagač mora uporno ustrajati na nečemu vrlo rijetke. Štoviše, svjesni smo da korisnik mora preuzeti odgovornost za vlastiti život. Ipak, postoji nekoliko takvih situacija. Npr. pomagač mora poduzeti određene korake ako korisnik ugrožava sebe, drugu osobu ili životinju. Isto vrijedi i za situaciju u kojoj korisnik ne razmišlja racionalno, tj.. ima vizije, čuje svašta ili "nije u ovom svijetu". Također u situaciji kada korisnik ne preuzima odgovornost, osobito za vlastite postupke. Međutim, ovo govorimo s oprezom.

Aktivnosti  
Opišite situaciju u kojoj ste nepotrebno inzistirali na nečemu.  
  
Opišite situaciju u kojoj ste morali biti nepopustljivi.

DISCIPLINA

Disciplina je neophodna kako pomagaču tako i korisniku. Za obojicu vrijedi da na sastanak dolaze na vrijeme i da ga u slučaju spriječenosti pravovremeno otkažu. Ako se kontakt odvija *on-line*, korisnik mora osigurati prikladno mjesto na kojemu je sam, bez buke i smetnji. Za obojicu vrijedi obveza izvršavanja zadataka koje su preuzeli. Za korisnika to znači preuzeti odgovornost za svoj život. Često je dio reakcije na traumu napuštanje primjerene discipline izgrađene tijekom vremena. Neki korisnici možda nikad u životu nisu bili disciplinirani pa im stjecanje discipline može teško padati. Neki drugi korisnici ponašaju se tako da se može govoriti o prekomjernoj disciplini kao dijelu reakcije na traumatsku situaciju. Takva disciplina može dati određeni stupanj sigurnosti i stabilnosti u inače teškoj situaciji. Moguće je također da nedostatak discipline znači pobunu protiv teških vanjskih ili unutarnjih pritisaka. Nadalje, disciplina može imati i kulturne aspekte. U svakom slučaju, disciplina je dio terapijskog procesa kod gotovo svih korisnika.

Aktivnosti  
Opišite situaciju u kojoj ste kao pomagač izgubili osjećaj za disciplinu. Kako ste postupili?  
  
Opišite situaciju u kojoj korisnik po vašem mišljenju nije bio dovoljno discipliniran. Kako ste postupili?  
  
Opišite situaciju u kojoj je korisnik bio previše discipliniran.

Kako općenito rješavate pitanje discipline korisnika?  
  
Postoje li situacije u kojima disciplina nije potrebna?

NEKE ZAVRŠNE NAPOMENE

Ustrajnost, strpljenje, upornost i disciplina važne su osobine pomagača i korisnika. One igraju značajnu ulogu u uspostavljanju odnosa pomagač korisnik i bitan su dio terapijskog procesa.

**2.6. IDENTIFICIRANJE S DRUGIMA I ČUVANJE VLASTITOG IDENTITETA**  
UVOD

Da bi odnos između korisnika i pomagača funkcionirao, oni moraju ostvariti takozvani “terapijski savez”. U isto vrijeme, pomagač mora prema korisniku zadržati objektivnost. No, može se dogoditi da pomagač se previše poistovjeti s njim i ne čuva svoj vlastiti identitet. Zna biti vrlo teško držati tu ravnotežu. Kao što smo već napomenuli, neophodna je supervizija.   
  
  
  
IDENTIFICIRANJE POMAGAČA S KORISNIKOM I KORISNIKA S POMAGAČEM

Dok različite psihologijske škole o tomu imaju različita mišljenja, mi čvrsto vjerujemo da je nužno da se pomagač što je moguće više poistovjeti sa korisnikom kako bi mu mogao stvarno pomoći . To znači da nije dovoljno da pomagač samo zamisli okolnosti u kojima korisnik živi, ​​već mora također pokušati razmišljati na isti način kao korisnik. Tako pomagač može uvelike olakšati procese koje korisnik proživljava. To pak nije uvijek lako.

Obrnuto, da bi rad s pomagačem bio djelotvoran, korisnik mora u pomagaču naći nešto s čim se može identificirati.

Gotovo uvijek korisnik projicira na pomagača osobu koju poznaje i reagira na pomagača onako kako bi reagirao na tu osobu. Ta osoba može biti netko od rodbine, prijatelj, učitelj ili bilo tko drugi koga korisnik poznaje, pa čak i netko koga ne poznaje osobno, ali ga idealizira. Rod pritom nije važan. Tako npr. korisnik može projicirati svoju majku na muškog pomagača. Proces projekcije naziva se prijenos. Prijenos može biti pozitivan ili negativan. Ako je korisnik imao dobar odnos s osobom koju projicira na pomagača, to može olakšati njihov odnos. Prijenos također može biti negativan, ako je odnos s osobom koju korisnik projicira na pomagača bio mučan.

Jednaka vrsta projekcije može ići u suprotnom smjeru, tj. s pomagača na korisnika. To se naziva protuprijenos.  
Prijenos i protuprijenos normalni su procesi i događaju se kao dio svakog odnosa, bez obzira da li je riječ o odnosu u pomagačkom radu, na poslu ili u drugim okolnostima.

I prijenos i protuprijenos mogu pozitivno i negativno utjecati na odnos korisnika I pomagača.  
Dužnost je pomagača da bude svjestan procesa prijenosa i protuprijenosa te da na njima radi.

Na pomagaču je velika odgovornost da osvijesti svoje pozitivne i negativne protuprijenose i da se njima bavi. Uvijek postoje pitanja o podrijetlu tih procesa u pomagaču. On treba istražiti svoje protuprijenose na svakog korisnika posebno. U idealnom slučaju to se događa za vrijeme supervizije. Pritom pomagač razmatra zašto određeni korisnik u njemu izaziva određenu reakciju i što to znači. To je dio pomagačeva razvojnog procesa.

Zadaća je pomagača da istraži korisnikov prijenos, kako negativan tako i pozitivan. To korisnika može dovesti do novih uvida i može imati izuzetnu važnost u njegovu razvojnom procesu.

Aktivnosti

Navedite primjere iz vlastite prakse ili iz života za:

- pozitivan prijenos;  
- negativan prijenos;  
- pozitivan protuprijenos;  
- negativan protuprijenos

i opišite kako ste se s njima nosili i što su značili vama, korisniku ili nekoj drugoj osobi.

ČUVANJE VLASTITOG IDENTITETA  
Naglasili smo potrebu da se pomagač identificira s korisnikom. Ipak, to može ići predaleko te pomagač može gotovo potpuno apsorbirati osobnost i probleme korisnika. Osvjedočili smo se da se to dogodilo brojnim vrlo iskusnim stručnjacima. To očigledno dovodi do gubitka objektivnosti i onemogućava pomagača da izvrši svoj zadatak. Vrlo je važno da pomagač bude svjestan ove opasnosti. Ako poistovjećivanje ide predaleko, potrebno je da pomagač prekine vezu s korisnikom i da eventualno odvoji vremena za svoj oporavak. Ovim se očigledno treba baviti u superviziji.

Aktivnosti  
Jeste li dosad imali situaciju u kojoj ste se identificirali s korisnikom ? Kako ste se s njom nosili?  
Koje mjere poduzimate kako biste održali ravnotežu između primjerene i prekomjerne identifikacije?

NEKE ZAVRŠNE NAPOMENE

Identifikacija pomagača s korisnikom i korisnika s pomagačem jedan je od ključnih elemenata stvaranja i održavanja terapijskog procesa. Kao što smo vidjeli, to je vrlo osjetljiva ravnoteža koju pomagač stalno mora nadzirati i koja zahtijeva superviziju.  
Ovdje opet dolazimo do pitanja supervizije. Ne možemo dovoljno naglasiti koliko je ona potrebna. Ako nemate superviziju, pobrinite se da je dobijete.

**2.7. TOLERANCIJA, NEOSUĐUJUĆI PRISTUP I**

**INDIVIDUALIZACIJA**

UVOD  
O toleranciji i ne osuđujućem pristupu govorili smo uzgred u nekoliko navrata. Govorili smo i o predrasudama, pretpostavkama i generalizacijama, te o potrebi da se i mi i korisnik usmjerimo prema individualizaciji, tj. da se bavimo određenom osobom, umjesto da se obaziremo, a možda i okrivljujemo, cijele skupine. Obje su teme povezane s izgradnjom mira, pomirenjem i preobrazbom kolektiva, tj. društava, kao i s individualnim i grupnim radom s korisnicima. Na tečaju o psihologiji i traumi, opisat ćemo na kojim se razinama traumatizacija može dogoditi i kako s njom moramo raditi paralelno na nekoliko razina. Ovdje želimo uvesti opće pojmove.

Kao i dosad, snažno vas potičemo da obavite sve preporučene aktivnosti. Također vas podsjećamo da ne objavljujete ništa što bi dovelo do identifikacije druge osobe. Ponavljamo: to može prouzročiti štetu i vrlo je neetično.

TOLERANCIJA I NEOSUĐUJUĆI PRISTUP

Vrlo važno načelo kod pružanja psihološke pomoći jest da treba razlikovati osobe od njihovih djela.  
  
U vezi s tim trebamo predstaviti nekoliko važnih načela.  
  
Prvo načelo je da se u gotovo svim slučajevima radi o djelima koja su rezultat psihičkih reakcija, a ne psihičkih bolesti ili poremećaja. Na postupke ljudi utječe porijeklo, obrazovanje, način na koji se s njima postupalo, kultura u kojoj su odrasli i živjeli te mnogobrojna druga iskustva koja su imali. Te reakcije mogu postati navika. Reakcija koju osoba ima i akcija koju poduzima mogu imati svoje korijene u onome što se dogodilo u prošlosti i ne moraju se nužno temeljiti na onome što se događa u sadašnjem trenutku. Osim toga, možda osoba jednostavno ne zna kako reagirati na određenu situaciju.  
  
S tim je povezan i jedan drugi princip, naime, da svaka osoba čini najbolje što može u danom trenutku, u određenoj situaciji i u određenim okolnostima. Gotovo nitko ne čini namjerno nešto što smatra štetnim. Gotovo svatko ima moral ili norme. Oni također mogu prepriječiti put drugim stvarima. Napor da se učini nešto dobro može propasti i prouzročiti nenamjernu štetu.  
  
Moramo napomenuti da u ovom kontekstu dvije skupine čine iznimku. U prvoj su ljudi koje se naziva psihopatima. To su ljudi bez osjećaja. Vrlo je malo takvih ljudi.  
Druga skupina su ljudi koje se naziva sociopatima. Te osobe su, općenito, obično u ranoj dobi, bile vrlo traumatizirane i one djeluju samo u vlastitom interesu.  
I psihopate i sociopate može se smatrati psihički bolesnim ljudima i s njima bi trebali raditi samo stručnjaci. Ponekad ih je teško prepoznati. No, vjerojatno ćete sresti malo takvih osoba.

Mnogi ljudi osjećaju krivnju zbog svojih reakcija i srame se, neovisno o tomu zaslužuju li to ili ne.

Krivnja ima vezu s odgovornošću. Može biti pozitivna ili negativna. Krivnju smatramo pozitivnom kad osoba priznaje da je nešto bilo pogrešno, ako je doista bilo pogrešno, što često nije slučaj, i kad pokuša to ispraviti. Negativna krivnja je preuzimanje odgovornost za nešto za što osoba nije kriva. Sram je negativan osjećaj zbog vlastitih postupaka. Krivnja i sram nisu istovjetni i mora ih se razlikovati.  
  
Napominjemo da je zadaća pomagača da s korisnikom istražuje njegove reakcije. Pomagač može korisnikove reakcije i postupke koji su im slijedili ocijeniti neprimjerenima, ali nije na njemu da sudi osobu kao osobu. To je tolerancija. Ovo je izuzetno važno načelo i ključno je za odnos pomagača i korisnika i za korisnikov proces preobrazbe. Dakle, zadatak je pomagača da prihvati korisnika kao osobu i da ga potakne da prihvati sam sebe.

U nekim okolnostima pomagač ne može raditi s korisnicima koji su izvršili određena djela. Jasno je da u takvim slučajevima treba uputiti korisnika drugom pomagaču.

Aktivnost  
Opišite situaciju u kojoj je korisnik imao poteškoća u prihvaćanju vlastitih djela. Kako ste postupili?  
  
Opišite situaciju u kojoj ste imali poteškoća u prihvaćanju korisnikovih djela. Kako ste postupili?  
  
Opišite situaciju u kojoj ste imali poteškoća u prihvaćanju vlastitih djela. Kako ste postupili?  
  
INDIVIDUALIZACIJA

Individualizacija je suprotnost generalizaciji, pretpostavkama i predrasudama. Individualizacija podrazumijeva prebacivanje odgovornosti ili krivnje s veće grupe na konkretne pojedince. Dakle, nisu (unesite ovdje vašu najneomiljeniju skupinu) izvršili ta djela, nego gosp X ili gđa X. Ovo je s više aspekata vrlo važno na kolektivnoj razini kao i na razini procesa promjene pojedinca.

Još jednom: najprije moramo promotriti načelo kojega ćemo detaljnije upoznati u sljedećem odjeljku (vidi poglavlje 2.8.), naime, da svaki pojedinac odgovara za svoje vlastite postupke. Ovo je važno psihološko načelo, utemeljeno na međunarodnom pravu, sukladno kojemu se nikoga ne smije siliti da izvrši naloge koje smatra nemoralnima ili ilegalnima. Individualizacija pomaže korisniku da traumatizaciju vidi u drugačijem kontekstu. Dakle, pojedinac je izvršio djelo, a ne grupa kao cjelina. Na određenoj razini sustav bi mogao biti kriv zbog ispiranje mozga, ali pojedinac i dalje snosi odgovornost za svoje specifične čine. Što se korisnika tiče, za njega to može imati duboke posljedice, jednako kao i za uključena društva. Ova spoznaja može korisnika usmjeriti prema poduzimanju psiholoških i pravnih koraka zbog traumatizacije. Interakcija pravne radnje i korisnikovog rada na individualnoj psihološkoj preobrazbi također može imati terapijski učinak. O tome ćemo detaljnije raspravljati na tečajevima o psihologiji i ljudskim pravima.  
  
Aktivnosti

Ako ste imali situaciju u kojoj je korisnik profitirao od rada na individualizaciji, opišite je.

Ako nemate takav primjer, opišite jednu ili više situacija iz svog okruženja u kojima bi korisnici mogli profitirati od rada na individualizaciji.

ZAVRŠNE NAPOMENE  
Tolerancija i promatranje postupaka kao posljedica cjelokupne osobne pozadine, reakcijskih obrazaca i okolnosti, iznimno su važni za korisnika, a pomagaču omogućuju dublje razumijevanje korisnika i traumatizacije općenito.

Kao i sve u ovom poslu, to zahtijeva mnogo vremena i truda, razmišljanja i osjećaja. Individualizacija je proces koji poput mnogih drugih zahtijeva razmišljanje i rad. Smatramo da ćete radom na toleranciji i individualizaciji postati bolji pomagač, korisniji traumatiziranim osobama i sebi samima.

**2.8. POMOĆI KORISNIKU U PREUZIMANJU ODGOVORNOSTI ZA VLASTITI ŽIVOT, PREPUSTITI MU KONTROLU NAD TIM PROCESIMA I DATI MU DOPUŠTENJE ZA IZRAŽAVANJE OSJEĆAJA**

UVOD

U ovom odjeljku razmatramo nekoliko bitnih točaka procesa promjene korisnika, to jest prepuštanje tog zadatka korisniku.

Počinjemo koristiti izraz *proces promjene korisnika* umjesto riječi *terapija*, djelomično zato da bismo s njega uklonili stigmu i izvukli ga iz područja patologije. Također, za pojam *terapija* često postoje zakonska ograničenja. Stoga vas molimo da ga ne koristite. Ovdje smo uzgredno spomenuli nešto o čemu smo već raspravljali u ovom poglavlju. Smatramo da je to bitno za uspješan odnos korisnika i pomagača te također za proces promjene korisnika.

Kao i uvijek, molimo vas da obavite sve opisane aktivnosti. Također, kao i uvijek, podsjećamo vas da ne omogućavate identificiranje bilo koje osobe. To može biti vrlo štetno i nije etično.

PRIPREMANJE KORISNIKA ZA PREUZIMANJE ODGOVORNOSTI ZA SVOJ ŽIVOT

Ne možemo dovoljno naglasiti kako je sam *korisnik* odgovoran za svoj život,a ne njegov pomagač. Uloga pomagača je poticati i podržavati korisnika. Na kraju krajeva, ipak je korisnik taj koji određuje što se s njim događa i koje mjere poduzima. Pomagač može ukazati korisniku na resurse i mjesta na kojima može dobiti informacije i pomoći mu u uspostavljanju veza, ali smatramo da nije u korisnikovu interesu, ako čini više od toga. Korisnici će, naravno, griješiti i iz pogrešaka učiti. Između ostalog, preuzimanje odgovornosti za život korisnika čini ga ovisnim o pomagaču i može mu dati osjećaj da nije sposobni živjeti u stvarnom svijetu. Mnogim korisnicima se sviđa ova ovisnost te izražavaju želju za njom i htjeli bi izbjeći preuzimanje odgovornosti. Nažalost, također znamo da neki pomagači napuhuju vlastiti ego preuzimanjem odgovornosti za korisnike. Ovo je također tema za superviziju.

Po našem mišljenju, vrlo je malo okolnosti u kojima ovo načelo ne vrijedi, kao npr. u slučaju kad bi korisnik fizički naškodio sebi, drugoj osobi ili životinji, ili ako je riječ o psihopatu ili sociopatu. Inače, kao što smo već nekoliko puta rekli, ne možemo i ne smijemo kontrolirati ono što korisnik radi.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je pomagač preuzeo odgovornost barem za neke dijelove korisnikovog života. Kako se osjećao pomagač? Kako se osjećao korisnik? Što se dogodilo?

Opišite situaciju u kojoj je korisnik preuzeo odgovornost za vlastiti život, možda uz pomagačevu podršku i ohrabrenje. Kako se osjećao pomagač? Kako se osjećao korisnik? Što se dogodilo?

Postoje li okolnosti u kojima korisnik ne bi trebao preuzeti odgovornost za svoj život? Iznesite vlastito iskustvo ako ga imate.

PREPUŠTANJE KONTROLE KORISNIKU

Mnogi se korisnici osjećaju potpuno nesposobnima za upravljanje vlastitim životima, tako da njihov život izvana kontroliraju drugi ljudi i okolnosti. Dok su neke stvari, naravno, uvjetovane, na iznenađujuće velik broj stvari možemo utjecati i mijenjati ih pa makar i sasvim malo. Često korisnik nije na to naviknut. Ovakva kontrola iznimno je dobra za korisnikovu sliku o sebi i za samopoštovanje. Dakle, jedna od uloga pomagača je poticati i podupirati korisnika u preuzimanju što je moguće veće kontrole. Ljudima koji izvana promatraju korisnikov život, to može izgledati kao pobuna. Međutim, uloga pomagača je poduprijeti poticati korisnika u tomu, unatoč otporu. Pritom se vrlo rijetko može pretjerati. Na kraju će korisnik koji preuzme što je moguće veću kontrolu, postići ravnotežu. Naravno, to je vrlo individualno.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je prepuštanje više kontrole korisniku pomoglo. Kako se odvijao taj proces? Kakva se ravnoteža na kraju postigla?

Postoje li okolnosti u kojima korisnik ne bi trebao imati kontrolu?

DAVANJE DOPUŠTENJA KORISNIKU DA IZRAZI SVOJE OSJEĆAJE

Mnogi ljudi smatraju da im određeni osjećaji nisu dopušteni. U mnogim kulturama muškarci npr. ne smiju biti "slabi', plakati ili se ljutiti na rodbinu, prijatelje ili druge. U teškim situacijama ljudi često misle da moraju biti jaki. Također, često smo vidjeli da se korisnik ljuti i / ili ne voli roditelja zlostavljača ili rođaka ili nekoga drugoga koji utječe na njegov život, ali nema dopuštenje da to izrazi, osjeća da to "nije u redu“. Negdje čak nije dopušten ni govor protiv vlade ili "vlasti“ općenito. Naše je mišljenje da je jedna od uloga pomagača dati korisniku dopuštenje da te osjećaje pokaže. Da budemo jasni, ti osjećaji su u svakom slučaju prisutni. Izražavanje osjećaja i rad na njima, izvana i iznutra, važan je dio procesa promjene korisnika.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj korisnik nije imao dopuštenje da izrazi svoje osjećaje. Kako se ponašao korisnik?

Opišite situaciju u kojoj ste korisniku dali dopuštenje da izrazi svoje osjećaje. Što se tada dogodilo?

Postoje li situacije u kojima nije korisno izraziti svoje osjećaje?

ZAVRŠNE NAPOMENE

Za procese promjene svakog korisnika iznimno je važno da korisnik preuzme odgovornost za vlastiti život, da prihvati kontrolu i moć, umjesto da se osjeća nemoćnim te da dobije dopuštenje za izražavanje osjećaja. Pomagač je odgovoran za olakšavanje tih procesa.

**2.9. DAVANJE VREMENA I PROSTORA I SLUŠANJE NASUPROT MORALIZIRANJU**

UVOD

Ponovo dolazimo do temeljnih načela olakšavanja procesa promjene korisnika. Pomagača vidimo kao facilitatora, to jest onoga koji stvara siguran prostor u kojemu korisnik može riješiti svoje probleme i krenuti naprijed. To znači da će pomagač možda morati promijeniti način razmišljanja o svojoj ulozi, to jest, da sebe neće smatrati savjetodavcem, nego osobom koja sluša, podržava i potiče. To je nekim ljudima vrlo teško, a ipak je nužno za uspjeh procesa promjene korisnika uspio.

Kao i uvijek, pozivamo vas da provedete sve navedene aktivnosti. Također vas, kao uvijek, podsjećamo da ne dajete nikakve podatke po kojima bi se neku osobu moglo identificirati. To joj može štetiti i nije etično.

DAVANJE VREMENA I PROSTORA

Proces promjene korisniku može biti težak. Mnoge stvari treba mijenjati. To se često odnosi i na stavove i obrasce ponašanja koji su izgrađivani tijekom cijelog korisnikovog života. To uključuje naporan rad i promjenu te traži puno vremena i energije. Također zahtijeva otvaranje emocionalnog prostora kojega korisnik u većini slučajeva nema i kojega trenutno možda ne može imati u svom kućnom okruženju. Dakle, jedna od središnjih uloga pomagača je dopustiti da se taj proces odvija i ne brinuti o vremenu koje je potrebno da se to dogodi. Korisnik će se vjerojatno osjećati zbunjenim mnogočim što mu se događaju na emotivnom planu, svojim temeljnim načinom razmišljanja te svojim pristupom događajima u životu. Dakle, kao što smo već rekli, uloga pomagača je pružiti siguran prostor koji korisniku daje podršku i poticaj da radi na sebi i mijenja se.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je korisnik imao vremena i emocionalnog prostora za istraživanje svojih problema. Kako je to proteklo? Kako se osjećao korisnik? Kako ste se vi osjećali?

Opišite situaciju u kojoj korisnik nije imao vremena ni prostora za istraživanje svojih problema. Kako je to proteklo? Kako se osjećao korisnik? Kako ste se vi osjećali?

Postoje li situacije u kojima korisnik ne bi trebao imati vremena i prostora?

SLUŠANJE NASUPROT MORALIZIRANJU

Psiholog Carl Rogers je rekao da je korisnik sam sebi najbolji stručnjak. Dakle, tko smo mi kao pomagači da se ne složimo s tim? To upućuje na ulogu pomagača kao slušatelja, a ne kao na nekoga tko daje savjete ili drži propovjedi. Takvo ponašanje doživjeli smo kod prevelikog broja pomagača. O tomu smo već govorili i nastavit ćemo ponavljati. Na tečaju o komunikaciji opisujemo tehnike aktivnog slušanja koje korisnicima olakšavaju istraživanje svojih problema.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj ste slušali i klijent je napredovao.

Opišite situaciju u kojoj ste dali previše savjeta i klijent nije napredovao.

Postoje li situacije u kojima je u redu moralizirati?

**ZAVRŠNE NAPOMENE**

Temeljna i bitna uloga pomagača je stvaranje prostora za korisnika. To podrazumijeva osiguravanje vremena i prostora te slušanje.

**2.10. STJECANJE I ODRŽAVANJE POVJERENJA**

UVOD

Povjerenje se vrlo teško stječe i održava, a vrlo lako gubi. To naročito vrijedi za rad s ljudima koji su psihički traumatizirani. Kao što ćemo kasnije vidjeti na tečaju o psihologiji, gubitak povjerenja jedna je od uobičajenih reakcija na traumatizaciju. Sve što pomagač radi, kao i sve osobine o kojima raspravljamo na ovom tečaju, tiču se stjecanja i održavanja povjerenja. Osobine opisane u ovom i sljedećem odjeljku predstavljaju temelj za specifičnu vrstu komunikacije između korisnika i pomagača. Detaljno ćemo ih opisati na tečaju o komunikaciji.

Molimo vas, kao i uvijek, da provedete sve predložene aktivnosti. Ako pišete nešto što drugi mogu vidjeti, podsjećamo vas, kao i dosad, da ne iznosite ništa što bi moglo otkriti identitet druge osobe. To bi joj moglo štetiti i nije etično.

POŠTENJE

Vrlo je lako reći korisniku nešto što on želi čuti. Pomagač koji tako postupa misli da će time olakšati život korisniku i ponajprije sebi samomu. Iako to može neko vrijeme smiriti korisnika, njegovo povjerenje u pomagača uništava se u trenutku kada korisnik otkrije što se događa. Smatramo da je mnogo bolje za korisnika i za pomagača da budu u istini, ma kako to bilo teško, i da budu iskreni. To obojici omogućuje da se suoče sa stvarnom situacijom.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj se korisniku nije reklo istinu. Kakav je bio kratkoročni učinak ? Što se dugoročno dogodilo?

Opišite situaciju u kojoj se korisniku reklo istinu, što je bilo teško. Što se dugoročno dogodilo?

Postoje li situacije u kojima ne biste trebali biti iskreni prema korisniku?

OTVORENOST

Otvorenost i iskrenost su slične ali nisu jednake. . Moguće je iskreno, ali ne otvoreno, govoriti o tomu što se događa ili o tomu što mislite. Iako otvorenost u zahtjevnim situacijama može otežati sastanke, ipak , ona pomaže u odnosu. Kad smo otvoreni, svatko zna na čemu je i može djelovati u skladu s tim. Smatramo da kratkoročne poteškoće vode do dugoročnog povjerenja i boljeg odnosa.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj niste bili otvoreni s korisnikom, neovisno o tomu jeste li bili iskreni ili ne. Što se kratkoročno i dugoročno dogodilo?

Opišite situaciju u kojoj ste bili otvoreni s korisnikom. Što se dogodilo?

Postoje li situacije u kojima ne biste trebali biti otvoreni s korisnikom?

IZRAVNOST

Izravnost smatramo bitnom za dobar odnos korisnika i pomagača. Ako okolišamo, situaciju činimo zbunjujućom. To može dovesti do toga da korisnik ili pomagač može negirati određenu situaciju što nije dobro ni za korisnika ni za, pomagača niti za ili bilo koga drugoga. I ovo je jedan od elemenata komunikacijskog stila kojega smatramo važnim za rad s traumatiziranim korisnicima.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj s korisnikom niste bili izravni. Što se dogodilo?

Opišite situaciju u kojoj ste s korisnikom bili izravni, čak i ako je situacija bila teška. Što se dogodilo?

Postoje li situacije u kojima ne biste trebali biti izravni s korisnikom?

ODRŽAVANJE OBEĆANJA

Održavanje obećanja je jedan od temeljnih načina za stjecanje i održavanje povjerenja. U protivnom, povjerenje se odmah gubi. To vrijedi kako za obećanja koja je pomagač dao korisniku tako i za korisnikova obećanja pomagaču. Pomagači i druge osobe često obećavaju korisnicima nešto što će ih smiriti ili im dati nadu. Ta se obećanja moraju održati ili ih se uopće ne smije dati. Iznimku naravno čine okolnosti za koje pomagač nije znao u trenutku davanja obećanja. Tada je dužnost pomagača razgovarati s korisnikom o tomu detaljno i opširno. O obećanjima koja je korisnik dao pomagaču, a koja nisu održana mora se raspravljati tijekom jednog ili više susreta. Rasprava o njima može dovesti do korisnikovog boljeg uvida. Ovdje također uključujemo naizgled banalna obećanja poput dolaska na sastanke na vrijeme.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je pomagač dao obećanja koja nije ispunio. Što se dogodilo? Kako je to utjecalo na odnos?

Opišite situaciju u kojoj je klijent obećao nešto što nije ispunio. Što se dogodilo? Kako je to utjecalo na odnos? Kako se pomagač odnosio prema tomu?

Postoje li okolnosti u kojima se obećanja ne bi trebala održati?

HUMANOST

Na početku ovog tečaja razgovarali smo o važnosti humanosti i brige za korisnika. Ovdje to ponavljamo budući da je humanost osnovni element za dobivanja i održavanja povjerenja. Bez nje, korisnik neće imati povjerenja u pomagača.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj se prema korisniku nije odnosilo naročito humano. Kako je to utjecalo na povjerenje između pomagača i korisnika i na odnos općenito?

Opišite situaciju u kojoj se se prema korisniku odnosilo humano. Kako je to utjecalo na povjerenje između pomagača i korisnika i na odnos općenito?

Postoje li situacije u kojima nije potrebno odnositi se humano prema korisniku?

PRIVATNOST I ETIKA

Privatnost podataka o korisniku i etika općenito toliko su važni za stjecanje i održavanje povjerenja da smo im posvetili sljedeći odjeljak ovog poglavlja (vidi 2.11.).

ZAVRŠNE AKTIVNOSTI

Kakva su vaša iskustva s dobivanjem i održavanjem korisnikovog povjerenja? Opišite pozitivne i negativne situacije.

Pokušali smo što detaljnije opisati čimbenike koji doprinose povjerenju. Što smo izostavili?

ZAVRŠNE NAPOMENE

Stjecanje i održavanje povjerenja temeljni je čimbenik u odnosu korisnika i pomagača. Jednom izgubljeno, povjerenje je gotovo nemoguće vratiti. Osobine o kojima smo ovdje raspravljali također čine osnovu komunikacije koju smatramo bitnom za rad s korisnicima.

**2.11. ETIKA**

UVOD

Smatramo da je etično ponašanje pomagača općenito, a osobito u odnosu pomagača i korisnika, apsolutno bitno. Smatramo da nema izgovora za kršenje osnovnih etičkih načela. Kao što ćemo vidjeti, dok se u teškim okolnostima, u kojima neki ljudi koji sudjeluju na ovom tečaju žive i rade, neka etička načela smije neznatno promijeniti, osnove ostaju. U tomu smo u našem radu izuzetno strogi.

Kao i uvijek, molimo vas da provedete sve navedene aktivnosti. Podrazumijeva se i bez posebne napomene, naročito u ovom odjeljku, da ne biste trebali otkrivati bilo kakve informacije koje bi dovele do toga da se netko identificira. To bi sigurno bilo neetično.

VAŠA ODGOVORNOST

Opisana načela univerzalna su diljem svijeta u medicinskom, psihološkom i socijalnom radu kao i u drugim pomagačkim zanimanjima. Bez obzira na to jeste li formalno obrazovani u tim područjima i imate li službeno odobrenje za rad, bez obzira na zakone i običaje regije u kojoj živite i na pravila ili postupke vladine, međuvladine ili nevladine organizacije za koju radite, načela iznesena u ovom odjeljku tvore osnovu koju ne smijete kršiti.

Naše je mišljenje, i to mišljenje snažno zastupamo, da postupanje po naređenjima ne opravdava neetične postupke i zanemarivanje ovih načela. To je također dio međunarodnog prava. Dakle, VI ste odgovorni za svoje postupke, a ne vaš šef ili sudac ili premijer. Shvaćamo da vas to može dovesti u sukob sa dužnosnicima na različitim razinama. Smatramo da je žalosno što ti dužnosnici često ne poštuju ove standarde.

NE ŠTETITI

Osnovno etičko načelo je ne štetiti korisniku. Smatramo da nitko ne smije kršiti ovo načelo. U odlomku o profesionalnosti opisat ćemo situacije u kojima se postavlja pitanje: Ne činiti ništa ili činiti nešto što nije sasvim u vašoj nadležnosti ? Nažalost, s obzirom na mali broj obučenih i potpuno kompetentnih ljudi na terenu, to nije neuobičajeno.

Ovdje želimo sasvim jasno reći da, bez obzira na zakone entiteta u kojem radite, sudjelovanje u mučenju, "pojačanom" ispitivanju ili u bilo kojoj situaciji u kojoj se korisnika stavlja pod fizički ili psihički pritisak, smatramo potpuno neetičnim. To se odnosi i na sudjelovanje u smrtnoj kazni, na bilo kakvo sudjelovanje u tjelesnom kažnjavanju ili bilo kojoj drugoj mjeri koja bi na bilo koji način fizički ili psihički naškodila osobi. Dok vlade tvrde da je to "za veće dobro" ili za "nacionalnu sigurnost", mi se s tim uopće ne slažemo.

Želimo također nešto reći o radu u zatvorima i s policijskim službenicima i drugim službenim tijelima. Ponekad je u interesu korisnika da ga ispita i / ili s njim razgovara profesionalac ili neki pomagač druge vrste. U takvim okolnostima, svaki posao kojega radite, MORA biti u interesu korisnika, a NE prvenstveno u interesu službenog tijela. Nadalje, korisnik mora biti jasno informiran o tomu što se događa, koje informacije će se prenijeti i komu. Smatramo da je drugačije postupanje vrlo neetično.

Nadalje, u nekim zemljama prilično često vrijede zakoni, a u nekim organizacijama pravila koja, nažalost, zabranjuju rad s određenim skupinama ljudi, a tražitelji azila su samo jedan primjer. Smatramo da nije etično da se pomagači pridržavaju takvih zakona i pravila. Pravo na zdravstvenu skrb, što uključuje i brigu za mentalno zdravlje, a time i reakcije na traumu, smatramo temeljnim ljudskim pravom.

Aktivnosti

Ako ste bili u situaciji u kojoj je načelo *ne štetiti* bilo dovedeno u pitanje, opišite je. Ako odgovorite na ovo pitanje, nemojte dovesti u opasnost sebe ili bilo koga drugoga.

Smatrate li da načelo *ne štetiti* u nekim situacijama ne vrijedi. Molimo vas, opišite ih.

PRIVATNOST

Sukladno gotovo svim međunarodnim propisima, a prema našem čvrstom uvjerenju, odnos pomagač-korisnik posve je privatan. Jedina iznimka je slučaj kada bi korisnik neposredno fizički ozlijedio sebe, drugu osobu ili životinju. U takvim slučajevima, pomagač MORA poduzeti određene radnje i mora obavijestiti korisnika da je to učinio. Ova iznimka također uključuje situaciju u kojoj se dijete zlostavlja na bilo koji način, tj. fizički ili psihički.

Ova iznimka *ne uključuje* situaciju u kojoj bi bila oštećena imovina, ali bez nanošenja ozljeda nekoj drugoj osobi ili životinji.

Svjesni smo da vladini dužnosnici i ljudi iz međuvladinih i nevladinih organizacija mogu pokušati izvući podatke od pomagača, ponekad pod prijetnjom ozbiljnih posljedica za pomagača. Smatramo da je otkrivanje podataka tim ljudima bez korisnikove pismene suglasnosti potpuno neetično, čak i ako pomagač time krši zakone ili pravila.

U istom kontekstu, pomagač mora u potpunosti informirati korisnika o tome s kim će razgovarati o njegovoj situaciji. Poželjno je da to bude napismeno. Također, korisniku mora biti jasno kako će se taj materijal dalje koristiti i tko još će dobiti informacije. To se također odnosi na korištenje korisnikovih podataka u komunikaciji sa šefovima, studentima, donatorima i drugima. Smatramo da bilo tko, tko dobije informacije, mora održati isto obećanje o diskreciji.

U sličnom kontekstu, korisnika se mora jasno obavijestiti koje će bilješke pripremiti pomagač, tko će ih vidjeti i kako će biti pohranjene. Ponavljamo, ove informacije korisniku po mogućnosti treba dati napismeno.

Kada radite s grupom, treba bi biti jasno da se o osobnim stvarima o kojima se raspravlja unutar grupe ne može raspravljati ni s kim izvan grupe, uključujući partnere, prijatelje, itd. Neke grupe imaju pravilo da članovi grupe o osobnim stvarima ne mogu raspravljati izvan grupnih sastanaka. Vrste pravila ovise o specifičnim okolnostima grupe.

Mi također imamo stroga pravila u vezi s prisustvovanjem vanjskih osoba individualnim ili grupnim sastancima. Načelno smo protiv toga. Ako odstupimo od ovog pravila, to se događa uz izričitu suglasnost svih uključenih korisnika i pomagača. Pritom vrijedi pravilo da bilo koji član grupe ili pojedinačni korisnik ili pomagač mogu u bilo kojem trenutku i iz bilo kojeg razloga zatražiti da vanjska osoba otiđe i da se to neće dovoditi u pitanje. Nadalje, vanjska osoba mora potpisati pisanu izjavu da nikakve osobne informacije neće prenositi dalje.

Aktivnosti

Iznesite vlastito iskustvo s jamčenjem privatnosti klijentu, dobro i loše. Ako objavite taj materijal, molimo vas da ne dovodite u opasnost sebe ili korisnika.

Kakvi su vaši stavovi o ovomu što smo napisali?

ODNOS IZMEĐU POMAGAČA I KORISNIKA IZVAN SLUŽBENIH SUSRETA

Općenito, bilo kakav odnos između korisnika i pomagača izvan redovnih službenih susreta smatramo neetičnim. Takav vanjski kontakt i druženje ugrožavaju pomagačevu objektivnost. Nadalje, pomagač zna mnogo toga o korisniku i može te informacije upotrijebiti , obično nesvjesno, da bi manipulirao korisnikom. Za održavanje distance odgovoran je pomagač.

Shvaćamo da je to teško u područjima gdje je malo pomagača, u situacijama u kojima se pomagač i korisnik kreću u istim društvenim i / ili profesionalnim krugovima i u raznim drugim okolnostima. U tim slučajevima, pomagač i korisnik se moraju izbjegavati u najvećoj mogućoj mjeri. Za to je odgovoran pomagač.

Zasigurno, miješanje uloga može prouzročiti teške probleme. Vidjeli smo npr. negativne učinke miješanja prijateljstva i pomaganja ili situacija u kojima je pomagač ujedno poslodavac. Situacije u kojima se uloge miješaju, uz vrlo rijetke iznimke, ne funkcioniraju.

Jasno je da nije dopušten seksualni odnos ili bliski osobni odnos korisnika i pomagača.

Općenito, držimo se pravila da pomagač barem godinu dana nakon završetka odnosa pomagač-korisnik ne smije imati nikakav drugi odnos s korisnikom.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj ste sami bili uključeni u miješanje uloga ili situaciju u kojoj ste svjedočili miješanju uloga. Što se dogodilo?

Što mislite o ovomu što smo rekli? Postoje li okolnosti u kojima korisnik i pomagač mogu imati odnos mimo službenog? Iznesite svoje iskustvo.

PROFESIONALNOST

Smatramo da ono što smijete ili ne smijete učiniti ovisi o okolnostima u kojima radite i o mjesta na kojemu radite. Jasno je da tamo gdje su na raspolaganju dobro obučeni, dobro nadzirani profesionalci, a zdravstvena zaštita dostupni svima kojima je potrebna, nije etično raditi ako niste tako obučeni i nadzirani, osim ako imate stručnu superviziju.

Ipak, u uvjetima u kojima rade mnogi koji će pohađati ovaj tečaj, takva sveobuhvatna, kompetentna skrb nije dostupna, posebno ne ranjivim skupinama. Time se vraćamo na pitanje postavljeno u dijelu pod naslovom *Ne štetiti*. Dopustiti da korisnik otiđe bez pružene pomoći? Raditi posao u kojemu ste pomalo nesigurni? To su vrlo teške odluke u situacijama kada ljudi pate. Svakako, ako odlučite djelovati, postoje djelomični odgovori. Postoji mnogo informacija i poneka besplatna edukacija na internetu. Također, postoje organizacije poput CWWPP-a i Globalne psihosocijalna mreža psihologa za društvenu odgovornost *(Global Psychosocial Network of Psychologists for Social Responsibility)* koji besplatni nude edukaciju i superviziju. Pozivamo vas da potražite lokalne organizacije i pojedince koji mogu pružiti sličnu obuku i superviziju.

Osim toga, u pravilu postoje tradicionalne lokalne metode skrbi. Vrlo često njih smatramo ekvivalentnima i barem komplementarnima sjevernjačkim/ zapadnjačkim metodama, a obično su i mnogo prikladnije za rad u lokalnim situacijama.

Bez obzira jeste li formalno obučeni ili ne, smatramo neetičnim da pružate pomoć ako nemate redovitu i sveobuhvatnu superviziju. Nažalost, poznajemo previše profesionalaca koji bi itekako trebali znati tko je nema.

Aktivnosti

Opišite kakva je situacija u vašoj regiji u pogledu dobro obučenih i dobro superviziranih ljudi.

Postoje li u vašoj regiji kompetentni ljudi, ali bez formalne naobrazbe? Kako rade i što mislite o njima?

Postoje li u vašoj regiji lokalne i / ili tradicionalne metode? Molimo vas da ih opišete kako biste nas educirali o njima. Koliko dobro funkcioniraju?

Imate li redovitu superviziju? Ako je imate, kako funkcionira i kako se pritom osjećate? Ako je nemate, koji su vaši planovi u vezi s tim?

Imate li neke druge komentare glede profesionalnosti?

PLAĆANJE I DAROVI

Što se tiče plaćanja usluga, čvrsto smo uvjereni da je zdravlje, uključujući i mentalno zdravlje, temeljno ljudsko pravo. Ne mislimo da bi itko trebao zarađivati na patnji drugih ljudi. Ovo se također odnosi i na droge. S druge strane, pomagači i njihove organizacije moraju jesti, plaćati stanarinu, plaćati korištenje interneta, itd. Ipak, smatramo neetičnim ako se nekome zbog platežne nesposobnosti ne pruži pomoć. Nažalost, to se događa na mnogim mjestima, čak i u regijama koje su prilično bogate.

Sljedeće pitanje je pitanje davanja darova. U gotovo svim etičkim kodeksima, davanje darova liječnicima smatra se neetičnim, ali dobronamjernim. Postoji razlika između darova koji se daju pojedincima i doprinosa organizaciji kao cjelini. Razlika je i u tomu da li se dar više-manje očekuje ​​ili je potpuno dobrovoljan. Crta koja dijeli to dvoje može biti vrlo tanka. Naš je stav da ne prihvaćamo darove, osim ako su nedvojbeno u skladu s korisnikovom platežnom sposobnosti i ako se daju kao doprinos organizaciji.

Aktivnosti

Opišite situaciju u vezi s plaćanjem zdravstvenih usluga u vašoj regiji. Postoji li zdravstveno osiguranje? Pokriva li ono usluge mentalnog zdravlja? Ako je tako, koje i koliko dugo?

Koja pravila u pogledu plaćanja zdravstvenih usluga ima vaša organizacija?

Kako radite s korisnicima koji ne mogu platiti uslugu?

Kakva je praksa u vezi s darovima u vašoj organizaciji?

Kakav je vaš osobni stav u vezi s darovima?

KONVENCIJE I KODEKSI

Načela koja smo dali u ovom odjeljku odražavaju etičke kodekse brojnih organizacija. Ovdje dajemo nekoliko poveznica, a postoje i mnoge druge. Potičemo vas da ih svakako proučite kao dio svog obrazovanja.

Hrvatska psihološka komora <http://www.psiholoska-komora.hr/static/documents/dok_kodeks_etike.pdf>

Hrvatska liječnička komora

<https://www.hlk.hr/EasyEdit/UserFiles/3-kodeks-medicinske-etike-i-deontologije-procisceni-tekst.pdf>

Svjetsko liječničko udruženje <https://www.wma.net/policies-post/wma-international-code-of-medical-ethics/>

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

Američko psihološko udruženje <http://www.apa.org/ethics/code/>

Aktivnosti

Pronađite konvencije i kodekse koji odgovaraju vašoj regiji i vašoj organizaciji. Pošaljite nam ih kako bismo napravili zbirku i poslali ih drugim ljudima u vašoj regiji.

Po čemu se konvencije i kodeksi u vašoj regiji, organizaciji i situaciji razlikuju od većine međunarodnih konvencija i kodeksa? Koje su sličnosti?

ZAVRŠNE AKTIVNOSTI

Jeste li imali poteškoća s vladinim dužnosnicima ili s dužnosnicima u svojoj organizaciji u vezi s etikom? Opišite ih. Ponavljamo, nemojte reći ništa što bi vas moglo ugroziti.

Kako pristupate etici u svom radu?

Imate li neki komentar o etici? Jesmo li nešto izostavili?

ZAVRŠNE NAPOMENE

Smatramo da je etika jedan od temelja rada i odnosa pomagač - korisnik. Kao što smo rekli na početku ovog odjeljka, bez etike nema ničega.

**2.12. PRIPREMA, FLEKSIBILNOST I PRILAGODBA**

UVOD

U radu s korisnicima važne su priprema, fleksibilnost i prilagodba na promjenjive situacije. To se ne odnosi samo korisnikovu situaciju već i na pomagačevu te također na vanjske okolnosti, naročito u regijama u kojima djeluju polaznici ovog tečaja. Vidimo dakle da je rad s ljudima istodobno umijeće i znanost. To također djelomično ovisi o pomagačevoj osobnosti i o njegovom iskustvu. Pomagačeve reakcije također dijelom ovise o stupnju slobode unutar organizacije u kojoj radi.

Kao i uvijek, molimo vas da provedete opisane aktivnosti i da ne otkrivate detalje koji bi mogli omogućiti identificiranje druge osobe ili koje ne biste htjeli objaviti. To nije etično.

PRIPREMA

Pomagač se treba pripremiti za razgovor s korisnikom i odvojiti potrebno vrijeme. To u najmanju ruku uključuje pregledavanje bilješki o korisniku, a može uključivati ​​i druge poslove, kao što su konzultacije s kolegama, istraživanje na internetu o pitanjima kojima se korisnik bavi, pronalaženje raspoloživih resursa ili nešto drugo. Ovdje spada i pomagačeva emocionalna priprema, tj. nekoliko udaha i druge osobne mjere, čak i ako traju samo minutu ili dvije. Ova vrsta intelektualne i emocionalne pripreme dio je profesionalnosti pomagača.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj se niste pripremili za susret s korisnikom. Što se dogodilo?

Opišite situaciju u kojoj ste se pripremili za susret s korisnikom. Što se tada dogodilo?

Postoje li situacije u kojima se ne biste trebali pripremiti za susret?

FLEKSIBILNOST I PRILAGODBA

Čak i uz najbolju pripremu, korisnik može doći s problemima koje pomagač ne očekuje ili koji su u trenutku susreta važniji od onih koje je pomagač očekivao. Dakle, pomagač mora biti dovoljno fleksibilan da se mogao njima baviti.

Nadalje, tijekom susreta štošta se može vrlo brzo promijeniti. Korisnikovo raspoloženje se može promijeniti. Mogu izroniti uspomene i emocije, a to također može dovesti do drugih problema.

Susret s korisnikom može također pokrenuti pomagačeva sjećanja i emocije.

Također, može se promijeniti fizička ili politička ili pravna situacija u regiji .

Želimo istaknuti da pomagač često mora biti fleksibilan i da se mora prilagodi svim tim promjenjivim situacijama i emocijama. Čak ni najiskusnijem pomagaču to nije uvijek lako i može prouzročiti stres.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj ste se prilagodili promjeni korisnikove situacije tijekom sastanka.

Opišite situaciju u kojoj ste se morali prilagoditi okolnostima u korisnikovom okruženju.

Opišite situaciju u kojoj ste se morali prilagoditi situaciji u vašem vlastitom životu i kako je to utjecalo na vaš odnos s jednim ili više korisnika.

Postoje li situacije u kojima fleksibilnost i prilagodba nisu potrebne ili poželjne?

**ZAVRŠNE NAPOMENE**

Za dobrog pomagača od suštinske su važnosti priprema, fleksibilnost i prilagodba. Neki ljudi su prirodno obdareni tim osobinama, a za sve je to proces učenja.

**2.13. VJERA, RELIGIJA I NADA**

UVOD

Vjera i religija važni su u životu svih ljudi, iako neki to poriču. Ta uvjerenja mogu ići u različitim smjerovima i često se mijenjati za vrijeme i nakon traumatičnih događaja. Nadalje, nada ili nedostatak nade, snažno utječu na korisnikove reakcije.

Ove osobine su važne kako za pomagača tako i za korisnika.

Iako shvaćamo da se neki neće složiti s nama, pomagače ozbiljno upozoravamo da ne propagiraju svoju vjeru i da ne pokušavaju mijenjati korisnikova vjerovanja. Čvrsto smo uvjereni da im to može škoditi i da nije etično. Ponovno naglašavamo da je uloga pomagača da facilitira, a ne da daje savjete.

Kao i uvijek, molimo vas da provedete aktivnosti koje predlažemo. Također vas molimo da ne objavljujete nikakve informacije koje bi mogle otkriti nečiji identitet jer je to neetično.

ULOGA VJERE I RELIGIJE

Bilo kakva vrsta vjerovanja dio je života svake osobe, bez obzira na to je li to vjera u više biće ili u nešto drugo. Ona se u gotovo svima mijenja za vrijeme i nakon traumatičnih situacija. Može postati jača ili slabija i može se promijeniti u svojoj naravi.

Mnogi pomagači nikada ne raspravljaju s korisnicima o ovom vidu traume. Za razliku od njih, mi smo vidjeli da razgovor na tu temu donosi olakšanje mnogim korisnicima i da mnogi žele govoriti o tomu.

Kao što smo spomenuli u uvodu, smatramo da je uloga pomagača biti facilitator. Smatramo vrlo neetičnim ako pomagač pokušava obratiti korisnika na svoju vjeru ili svoj način mišljenja o vjeri. Znamo da se mnogi u raznim vjerskim zajednicama u tom pitanju ne slažu s nama. Ipak, stojimo pri tomu. Vidjeli smo da takvi napori za obraćenje povremeno čine veliku štetu. Ponavljamo, nije na pomagaču da određuje korisnikov život.

Sudjelovanje pomagača u korisnikovoj vjerskoj praksi još je jedna tema. Npr., neki naši korisnici tražili su da molimo s njima. Općenito, mi to odbijamo. Međutim, u nekim okolnostima pomagač bi to mogao učiniti kako bi podržao i ohrabrio korisnika.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je korisnik govorio o svom vjerovanju i / ili religiji. Kako su se to vjerovanje ili religija mijenjali kroz traumatične događaje? Kako se korisnik osjećao nakon što je govorio o tome? Kako ste se vi osjećali?

Je li korisnik ikad zatražio od vas da sudjelujete u njegovoj vjerskoj praksi? Kako ste reagirali? Što se dogodilo?

Postoje li situacije u kojima nije prikladno govoriti o vjerovanju i religiji?

NADA

Ranije smo govorili o iskrenosti, otvorenosti i neposrednosti i nužnosti da se korisnik suoči sa situacijama i da radi na njima (vidi poglavlje 2.10.). Ipak, u svemu tomu želimo korisniku ostaviti prostor za nadu i nešto na čemu će raditi. To ga potiče da ide dalje. To ne znači pretjerivati ​​ili ne biti iskren prema korisniku. Liječnik kojega poznajemo, suočen s pacijentom koji boluje od raka, umjesto da mu kaže da će umrijeti u roku od šest mjeseci, rekao je da samo 10% ljudi živi duže od šest mjeseci. Osoba se tada mogla nadati da će biti među tih 10% i da će se stvari još uvijek moći srediti. Nada može biti moćna sila koja ljude pokreće prema promjeni i prorađivanju događaja.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj je davana nerealna nada. Što se dogodilo?

Opišite situaciju u kojoj je davanje nade pomoglo korisniku.

ZAVRŠNE NAPOMENE

Religija i vjera važne su u životu većine ljudi. Pomagači ih ne bi smjeli izbjegavati, nego bi se trebali izravno baviti s njima. Ponovno naglašavamo da nije uloga pomagača da pokuša promijeniti korisnikovo vjerovanje. Poticanje nade u korisniku pridonosi prerađivanju traume i ponekad mu pomogne da dođe u novo razvojno stanje.

**2.14. PONOVNO O DAVANJU VREMENA I O PRISNOSTI U ODNOSU POMAGAČ-KORISNIK**

UVOD

Prije završetka ovog poglavlja želimo se vratiti na dva važna pojma, a to su vrijeme i prisnost u odnosu korisnik- pomagač. Smatramo da njihova važnost nije dovoljno prepoznata i da je podcijenjena.

Kao i uvijek, provedite predložene aktivnosti. Također, kao i uvijek, ne objavljujte nikakve informacije koje bi mogle otkriti nečiji identitet jer je to neetično.

VRIJEME

Ponavljamo ono što smo o vremenu rekli u ostalim dijelovima ovog tečaja, tj. da se mora osigurati dovoljno vremena kako bi se korisnik mogao izraziti bez pritiska i da atmosfera i okružje u kojemu se sastanak odvija trebaju to omogućiti.

Općenito, za pojedinačnog klijenta planiramo 45-75 minuta po sastanku. Za grupni sastanak odvajamo sat i pol do dva sata uz stanku od oko 15 minuta na pola sastanka. Zbog potrebe za produbljivanjem tema i zbog osobnosti korisnika ili članova skupine, s nekim pojedincima i s nekim grupama optimalno vrijeme može biti duže ili kraće. Dakle, pomagač mora biti dovoljno fleksibilan i ne mora se uvijek držati standardnog 50-minutnog sata.

Ne ograničavamo ukupan broj sastanaka. Svjesni smo da neke osiguravajuće tvrtke i neki zdravstveni sustavi to čine. Posao završavamo kada korisnik i pomagač to smatraju prikladnim.

Kao što smo spomenuli, smatramo da je iznimno važno da pomagač planira dovoljno vremena između sastanaka s korisnicima i skupinama. Općenito, nastojimo si priuštiti stanku od oko pola sata nakon pojedinačnog korisnika i oko 45 minuta nakon grupe. Pomagač se u tom vremenu može odmoriti, proraditi ono što se dogodilo i napraviti pokoju bilješku.

Nadalje, važno je planirati vrijeme tijekom tjedna ili duljih razdoblja. Naime, sastanke s vrlo teškim ili iscrpljujućim korisnicima i grupama treba rasporediti tako da ne slijede jedan za drugim, a između njih pomagač treba odvojiti vremena za druge aktivnosti.

Aktivnosti

Opišite svoj raspored vremena namijenjenog korisnicima. Funkcionira li? Imate li vremena za svakog korisnika i za svaku grupu? Predložite promjene.

Postoje li situacije u kojima vrijeme za korisnika ne možete planirati na način koji smatrate najboljim?

PRISNOST

O bliskosti između skrbnika i klijenta bilo je riječi u odjeljku o etici (vidi poglavlje 2.11). Ključno je da pomagač zadrži objektivnost.

Ipak, postoje situacije u kojima pomagač možda želi pristupiti korisniku izvan uobičajene situacije. Možda primjerice želi posjetiti klijenta u njegovom domu kako bi situaciju pratio iz prve ruke. Ili možda želi prisustvovati društvenom događaju kako bi objektivno vidio kako se korisnik ponaša. Osobito u malim zajednicama i u situacijama u kojima postoji mali broj pomagača, kontakt može biti neizbježan. Pomagač i tada ima odgovornost za održavanje odstojanja i očuvanje objektivnosti.

Aktivnosti

Opišite situaciju u kojoj veća prisnost s korisnikom od uobičajene može imati prednosti. Kakvo je vaše iskustvo?

Opišite situaciju u kojoj ste željeli zadržati veću udaljenost od korisnika nego što je to uobičajeno. Opišite svoje iskustvo.

ZAVRŠNE NAPOMENE

Mnogi pomagači imaju poteškoća s pitanjem vremena i prisnosti s korisnikom. Ponajprije, treba odrediti potrebe pojedinih korisnika i grupa te ih uravnotežiti s potrebama pomagača i organizacije za koju radi i s logističkim mogućnostima.

Važno je također osigurati vremenski razmak između pojedinih klijenata odnosno skupina kako bi pomagač mogao s njima raditi na primjeren način. U pogledu prisnosti, pomagač mora uvijek zadržavati objektivnost.

**2.15. ZAVRŠNE NAPOMENE I AKTIVNOSTI**

ZAVRŠNE NAPOMENE

U ovom poglavlju priručnika nastojali smo ocrtati važne čimbenike u uspostavljanju odnosa pomagača i korisnika. Taj je odnos ključan za pružanje pomoći bilo koje vrste.

S jedne strane, pomagač se mora dovoljno poistovjetiti s korisnikom. S druge, pak, mora ostati objektivan. Tu ravnotežu je teško održavati.

Druga bitna točka je dobivanje i održavanje povjerenja. Kao što smo više puta rekli, povjerenje je vrlo teško dobiti i vrlo lako izgubiti.

Još jedan važan dio međusobnih odnosa je poštivanje etike. Unatoč vanjskim pritiscima, često snažnim, nikada je ne bi trebalo prekršiti. To je presudno.

Konačno, želimo vas podsjetiti da uvijek učimo. Svaki korisnik i svaki odnos nas nečemu uče, bez obzira na to koliko smo iskusni.

U sljedećem poglavlju ovoga priručnika raspravljat ćemo o nekim načinima brige za sebe. Bez toga je teško preživjeti, osobito u okolnostima u kojima neki od nas rade.

ZAVRŠNE AKTIVNOSTI

Opišite neke odnose - dobre i loše - koje ste imali s korisnicima. Što ste u njima naučili?

Što mislite o ovom poglavlju? Jesmo li nešto izostavili? Što biste željeli da u ovom poglavlju promijenimo?

**POGLAVLJE 3: SELF-CARE**

3.1. UVOD

Mnogi pomagači, a možda i većina njih, loše skrbe o sebi. Skloni smo korisnike smatrati važnijima od sebe i poklanjati im mnogo vremena i emocionalne i fizičke energije. Pritom često prekoračujemo svoje granice. Takva vrsta strategije propadne kad dođemo do točke poznate kao *burnout,* tj. kad više nismo u stanju pomoći ni korisniku ni sebi. Toga moramo biti svjesni i poduzimati preventivne mjere.  
  
U ovom poglavlju razmatrat ćemo neke mjere koje mogu spriječiti ili ublažiti sindrom pregorijevanja (*burnout*). To su:

• postavljanje granica;  
• razmišljanje o sebi (samorefleksija);  
• uspostavljanje ravnoteže profesionalnog i privatnog života i  
• supervizija i intervizija.  
  
Na kraju ovog poglavlja tražit ćemo od vas da napravite novi plan brige o sebi.

Aktivnosti

Opišite kako se sada brinete za sebe.  
  
Koji su vaši najveći problemi sa brigom o sebi?  
  
Koje ste probleme uočili kod kolega?

3.2. GRANICE

UVOD  
Koliko god mi to ne željeli priznati, svi imamo granice. Dan ima 24 sata, a tjedan 7 dana. Iako ne mislimo uvijek tako, naša fizička i emocionalna energija ograničene su. Mnogi od nas ne mogu prihvatiti da neke stvari mogu učiniti, a druge ne.

Ovdje se radi o našoj predanosti korisnicima. Mnogi od nas svoj rad ne smatraju poslom za koji su plaćeni, već moralnom obvezom. Ipak, kad prekoračimo granice, pregorimo. To znači da ne možemo funkcionirati ni u odnosu s našim korisnicima, ni u privatnom životu.

Stoga je neophodno da postanemo svjesni svojih granica i da ih poštujemo.

VRIJEME  
Vrijeme je vrlo važno u životu pomagača. Stoga je presudno da odredimo prioritete u korištenju našeg vremena. Barem dio vremena moramo odvojiti za sebe, obitelj i prijatelje. Ljudska bića tako funkcioniraju. Također je vrlo dobro provesti neko vrijeme u tišini i razmišljanju. Tako postajemo funkcionalniji, tj. možemo više pomoći našim korisnicima, sebi samima i svima oko sebe.  
Moramo također dobro rasporediti i naše radno vrijeme. Zapravo, bolje radimo ako prije i nakon susreta s korisnikom odvojimo vrijeme za razmišljanje o korisniku i o onomu što smo iskusili u susretu s njim. Obično nam je potrebno oko 10-15 minuta prije sastanka i 20-30 minuta poslije sastanka kako bismo razmislili o onomu što je korisnik rekao i kako se u vezi s tim osjećamo.

Korisno je u tom vremenu zapisati primjedbe ili neke druge stvari o klijentu koje smatramo važnima za daljnji rad.

Predlažemo vam da vodite privatni dnevnik, te da stvorite naivku zapisivanja kako se zbog susreta i rada sa korisnikom osobno osjećamo. Taj dnevnik nikome ne pokazujemo. Dnevnik nam pomaže da izrazimo svoje osjećaje i da ih razjasnimo.

Nakon grupnog rada odvajamo nešto više vremena - oko 45 minuta . To vrijeme nam je potrebno za resetiranje i za razmišljanje o tome što se događa s korisnicima i s našim osjećajima u vezi rada sa njima.

Aktivnosti  
Koji su vaši prioriteti u rasporedu vremena?  
Kako raspoređujete svoje vrijeme s korisnicima?  
Kako raspoređujete svoje vrijeme tijekom dana?  
Koliko vremena tijekom tjedna odvajate za sebe?

Kako se osjećate kada odvojite više vremena za rad s korisnicima i s grupama?  
Kako se osjećate kada odvojite više vremena između sastanaka s korisnicima/ grupama?  
Kako se osjećate kad odvojite više vremena za svoj privatni život?

Postoje li situacije, bilo u vašem profesionalnom ili u vašem privatnom životu, za koje ne biste trebali odvajati vrijeme?

FIZIČKA I EMOCIONALNA ENERGIJA  
Rad s vrlo traumatiziranim ljudima zahtijeva mnogo emocionalne energije. Kao što smo opisali u prethodnom poglavlju ovog priručnika (vidi poglavlje 2.6), identificiramo se s korisnicima i moramo tako postupati kako bi odnos pomagač-korisnik funkcionirao. Ipak, to nas može iscrpiti.  
Isto vrijedi i za mnoge situacije u našem privatnom životu. Koliko god voljeli ljude oko sebe i brinuli se o njima, suočavanje s teškim situacijama koje u različitim trenucima svi imamo, oduzima nam emocionalnu i fizičku energiju.

I ovdje moramo postaviti prioritete i odvojiti vrijeme za sebe i za aktivnosti u kojima uživamo, koje *nas* obnavljaju, vesele i pružaju zadovoljstvo. Također, kako ćemo vidjeti kasnije u ovom odjeljku (vidi poglavlje 3.4 i 3.7), pisanje i pronalaženje drugih načina oslobađanja od frustracija, vrlo su važni.   
  
Aktivnosti  
Opišite situacije koje vam oduzimaju emocionalnu i fizičku energiju.  
  
Opišite kako obnavljate svoju energiju.   
  
Na što najviše trošite svoju tjelesnu i emocionalnu energije?  
  
Kako možete promijeniti trošenje svoje fizičke i emocionalne energije?

PRIHVAĆANJE ONOGA ŠTO MOŽEMO I ONOGA ŠTO NE MOŽEMO UČINITI

Koliko god mi to htjeli, ne možemo mijenjati sve što bismo željeli. Kao što smo već nekoliko puta ponovili, ne možemo promijeniti živote korisnika. Samo oni to mogu učiniti.  
Također, ima mnogo toga u organizacijama u kojima radimo i u društvima u kojima živimo i radimo što ne možemo mijenjati. U našim privatnim životima također postoje stvari koje ne možemo promijeniti.  
Dakle, moramo prihvatiti ono što možemo i ono što ne možemo učiniti, ma koliko teško nam to bilo. Priznajemo da mnogima od nas to teško pada. Drugog puta ne vidimo.  
  
Aktivnosti  
Opišite situaciju koju niste mogli promijeniti. Kako ste se s njom nosili?  
  
Postoji li nešto što biste u budućnosti mogli učiniti, a što bi vam pomoglo u prihvaćanju stvari koje ne možete promijeniti?

ZAVRŠNE NAPOMENE  
Prihvaćanje granica vremena i emocionalne i fizičke energije koje svi imamo, teško pada mnogima, a posebno onima koji obavljaju pomagački posao. Ipak, ako želimo preživjeti, bitno je da postavimo prioritete i da učimo poduzimati mjere kako bismo mogli prihvatiti i nositi se s onim što možemo i što ne možemo učiniti u našem profesionalnom i privatnom životu. Najiskusniji stručnjaci imaju poteškoća s tim. Stoga vas potičemo da odvojite vrijeme i da uložite trud u rad na vlastitoj situaciji.

3.3. SINDROM PREGORIJEVANJA (*BURNOUT*)

UVOD I DEFINICIJA

*Burnout* je stanje u kojemu osobe izložene velikom stresu u profesionalnom i / ili privatnom životu više ne mogu dobro funkcionirati.  
  
Pregorijevanje uključuje fizičku i emocionalnu iscrpljenost, cinizam, otuđenje, osjećaje neuspješnosti i neučinkovitosti. Što može dovesti do tjelesne bolesti.

Sindrom pregorijevanja javlja se, prije ili kasnije, kod gotovo svih pomagača, bilo da se radi o profesionalcima, bilo o osobama koje su prošle obuku ili pak o neobučenima. Ono se ne javlja se preko noći, već nastaje tijekom vremena. Pogođena osoba često ga nije svjesna. Dakle, sindrom pregorijevanja opasan je za pomagača i za njegove korisnike.  
  
U ovom odjeljku opisat ćemo uzroke i prevenciju sindroma pregorijevanja te kako postupati kad se pregorijevanje dogodi.

Aktivnost  
Opišite svoj slučaj pregorijevanja. Koje posljedice ste imali vi, vaši korisnici i vaš osobni život?

UZROCI PREGORIJEVANJA  
Do pregorijevanja većinom *dolazi zbog* pretjerane brige i napornoga rada pri čemu pomagač ne odvaja vrijeme i prostor sa sebe. Osjeća snažnu obvezu prema korisnicima, svojoj obitelji ili prijateljima, nekom poslu i/ili bilo čemu drugomu. Neprestano se troši fizički i emocionalno .

Aktivnost  
Opišite svoje pregorijevanje ili pregorijevanje neke druge osobe. Što je bio uzrok?

SIMPTOMI I ZNAKOVI PREGORIJEVANJA

Postoji niz znakova i simptoma pregorijevanja. Navodimo najprije neke psihičke simptome:  
• emocionalna iscrpljenost;  
• fizička iscrpljenost;  
• problemi sa spavanjem, tj. nesanica, zbog razmišljanja o okolnostima i / ili previše spavanja, kako bi se pobjeglo iz svijeta;  
• teškoće s koncentracijom;  
• zaboravljivost , čak i kod jednostavnih stvari;  
• problemi s jedenjem, bilo da se jede previše zbog uživanja ili premalo zbog "nervoze";  
• tjeskoba (anksioznost);  
• depresija;  
• razdražljivost i ljutnja;  
• frustracija;  
• osjećaji nezainteresiranosti i odbačenosti;  
• nedostatak optimizma;  
• cinizam spram svega;  
• apatija;  
• beznađe;  
• osjećaj beskorisnosti u životu;  
• neučinkovitost u profesionalnom i privatnom životu.

Također, mogu se javiti mnogobrojni tjelesni simptomi zbog kojih , naglašavamo to, *morate* otići na pregled liječniku:

• bol u želucu;  
• glavobolja;  
• bol u prsima;  
• nepravilan rad srca;  
• otežano disanje;  
• seksualna disfunkcija;  
• često mokrenje;

• drugi simptomi u bilo kojem dijelu tijela.

Kao što ćemo vidjeti na tečaju o psihologiji i traumi, visoka razina stresa može dovesti do ozbiljne tjelesne bolesti. To je još jedan razlog zbog kojega treba obratiti pozornost na pregorijevanje i spriječiti ga.

Aktivnost  
Opišite vaše simptome ili simptome nekog vašeg prijatelja ili kolege. Kako ste se nosili s tim?

POSTUPANJE U SLUČAJU SINDROMA PREGORIJEVANJA  
Najprije morate shvatite da imate sindrom pregorijevanja. Osobe koje ga imaju sklone su ignoriranju onoga što im kolege i prijatelje govore. Stoga vas molimo da to shvatite ozbiljno.

Sljedeći korak je da nađete nekoga s kim možete razgovarati. Kao što smo već spomenuli u prethodnom poglavlju ovog priručnika, neophodno je imati superviziju i / ili interviziju. Također smo već rekli da se kao pomagač ne ponašate odgovorno ako nemate redovitu superviziju/interviziju, bez obzira na to imate li sindrom pregorijevanja ili ne. Ako ne postoji "stručni" supervizor, potražite kolegu s kojim možete razgovarati. U krajnjem slučaju, kontaktirajte nas.

U slučaju blagog do umjerenog pregorijevanja, možda ćete trebati prestati raditi, a ostale obveze prenijeti na druge. U slučaju ozbiljnog pregorijevanja to ćete sigurno morati učiniti. Period oporavka različit je i ovisi o osobi i okolnostima.  
  
Važno je da radite ono što vam se sviđa i što vam pruža zadovoljstvo, a što nije vezano uz vaše obveze i aktivnosti koje su izazvale pregorijevanje.  
  
Važno je, naravno, i da napravite plan za sprečavanje budućeg pregorijevanja.

Aktivnost

Opišite slučaj pregorijevanja kojega ste vi ili neka druga osoba doživjeli i kako ste se vi nosili s tim, a kako druga osoba.

PREVENCIJA PREGORIJEVANJA

Postoji nekoliko važnih aspekata prevencije pregorijevanja. Jedan od njih je postavljanje prioriteta u radu i u privatnom životu. Drugi aspekt je postizanje ravnoteže profesionalnog i privatnog života. Važno je također odvojiti vrijeme za sebe, za aktivnosti u kojima uživate i koje vam pružaju zadovoljstvo.  
  
Ponavljamo da je supervizija ključni element u sprečavanju pregorijevanja. Veliki dio toga potrebno je planirati. To od mnogih zahtijeva prilagodbu i promjenu razmišljanja.  
  
Aktivnost  
Napravite plan za sprečavanje pregorijevanja u svom životu.

ZAVRŠNE NAPOMENE  
U pomagačkom poslu pregorijevanje je gotovo neizbježno. Ključno je imati plan prevencije , a ako se pregorijevanje ipak dogodi, suočiti se tim. Sve drugo šteti vašim korisnicima i vama samima.

**3.4. SAMOPROMATRANJE I SAMOKRITIKA**VAŽNOST SAMOPROMATRANJA I SAMOKRITIKE

Smatramo da su samopromatranje i samokritika iznimno važan dio brige o sebi. Važno je da razmišljate o svom radu s korisnicima kao i o gotovo svakom aspektu svog osobnog života.  
Svaki pomagač bi trebao to redovito činiti. Čak i samo nekoliko minuta dnevno pridonosi poboljšanju vašeg stanja.

Uzmite si vrijeme nakon svakog sastanka bilo na dnevnoj ili tjednoj osnovi te napravite osvrt. Također preporučujemo osvrt i na osobni život, barem jednom tjedno.  
To možete učiniti na mnogo raznih načina. Jedan od njih je pisanje. Pisanje vam pomaže da izrazite i sredite svoje osjećaje. I šetnja u tišini je korisna. Meditacija također. Svaka će osoba pronaći svoj način. Bitno je da se prakticira.

Aktivnost  
Imate li redovit plan samopromatranja i samokritike? Koju metodu koristite?  
Ako nemate plan, preporučujemo vam da ga napravite.

3.5. RAVNOTEŽA POSLOVNOGA I PRIVATNOGA ŽIVOTA  
  
Ravnoteža pomagačeva privatnoga i poslovnoga života često je nestabilna. Obje su važne.  
Sudbine ljudi s kojima radimo, posebno ako su vrlo traumatizirani i u teškim situacijama, ne mogu nas ostaviti ravnodušnima i mi ih neizbježno unosimo u svoj osobni život.

Isto vrijedi i u suprotnom smjeru. Svima nam se u određenom trenutku života događaju teške stvari. To nužno utječe na naš rad. Važno je da osvijestimo oba procesa i da ih pokušamo što više razdvojiti. Naročito ne smijemo unositi osobne probleme, uključujući i emocionalne, u rad s našim korisnicima.  
Kao što smo naglasili u ovom poglavlju, važno je da se mi kao pomagači rasteretimo privatnih i profesionalnih problema i da osiguramo prostor za sebe.  
Nadalje, važno je da postavimo prioritete i da se u se u prikladno vrijeme odmaknemo od profesionalnih i osobnih problema. To je proces stvaranja ravnoteže. Mnogima taj proces nije lak.

Kao što smo već rekli, o ravnoteži moramo redovito razmišljati. Dobro je također razgovarati o tome s partnerima, prijateljima i kolegama i, naravno, tijekom supervizije i intervizije. Neuspostavljanje i neodržavanje ravnoteža u životu dovodi do sindroma pregorijevanja.

Aktivnost  
Kakva je aktualna ravnoteža vašeg profesionalnog i privatnog života? Koje promjene želite napraviti?

3.6. SUPERVIZIJA I INTERVIZIJA

Pod s*upervizijom* se podrazumijeva razgovor s nekim drugim pomagačem. Teme razgovora općenito su problemi koje pomagač uočava kod korisnika i grupa, kao i interakcija profesionalnog i privatnog života pomagača. *Intervizija* je razgovor u grupi. Ponekad se takve grupe nazivaju *Balintove grupe*, po mađarskom liječniku opće prakse koji ih je pokrenuo.

Supervizija omogućuje stjecanje uvida u rad općenito i u teme koje ga unapređuju, u specifična pitanja korisnika i grupa, kao i u osobu pomagača. Važno je da pomagač dobije uvid u sebe. To ga osnažuje u gotovo svim aspektima njegovog života.

U poglavlju 2.6. ovoga priručnika spomenuli smo identifikaciju skrbnika s klijentom i protuprijenos. Supervizija je prilika da se pozabavimo tim pitanjima. Nadalje, praktički svi pomagači iskuse *sekundarnu traumatizaciju.* Naime, u radu s vrlo traumatiziranim korisnicima, pomagač biva traumatizirani onim što mu korisnik priča. Potrebno je da pomagač preradi te traume, a jedna od uloga supervizije je da mu to olakša.

Daljnja uloga supervizije je da pomogne pomagaču u radu na problemima koji su utjecali na njegov život, na sličan način kao što to pomagač radi s korisnikom. Nadalje, interakcija korisnikovih reakcija i pomagačeva iskustva može imati duboke učinke na pomagača. Uloga je supervizije da to razjasni.

Supervizor ne mora biti najstarija osoba u timu. Članovi tima mogu u parovima i/ ili u malim grupama održavati superviziju. Još je bolje naći vanjskog supervizora. To osigurava veću objektivnost i omogućuje superviziranoj osobi da se osjeća slobodnijom i manje ugroženom.

Postoje različita mišljenja o jeziku na kojem se odvija supervizija. Mnogi smatraju da to mora biti jezik supervizirane osobe. Drugi misle da neki drugi jezik omogućuje distancu. Naša je mišljenje da odluku o tomu treba donijeti supervizirana osoba.  
  
Superviziju ne bi trebalo obavljati u žurbi. Izuzetno je važno da se ona odvija na opušten način i da se temeljito istraži što je moguće više pitanja.

Koliko često će se supervizija održavati, ovisi o okolnostima. Postoji niz čimbenika koji na to utječu. Jedan od njih je broj korisnika s kojima supervizirana osoba radi. Drugi ovisi o tomu koliko su korisnici superviziranoj osobi teški i koliko su teške traume na kojima se radi. Iskustvo supervizirane osobe također igra ulogu. Potreba za supervizijom ovisi i o tomu koliko duboko na superviziranu osobu utječu problemi kojima se bavi. Općenito, jedan sat tjedno smatramo apsolutnim minimumom.  
  
Osobito je od velike važnosti da svi pomagači, bez iznimke, imaju superviziju. To ne uključuje samo pružatelje psihološke pomoći već i vatrogasce, policiju, odvjetnike i sve koji rade s traumatiziranim osobama.

Ustanovili smo također da čak i osobe koje kratko vrijeme rade kao volonteri MORAJU imati superviziju tijekom i nakon perioda volontiranja. Volontere se također mora pripremiti na ono s čime će se suočiti.  
  
Pomagački rad bez supervizije smatramo neprofesionalnim. Supervizija može osigurati pozitivno radno okruženje koje pridonosi djelotvornosti pomagača i kvaliteti usluga, te ublažiti štetne učinke profesionalnog stresa.

Ako u svojoj blizini ne možete naći superviziju, molimo vas da nas kontaktirate.

Aktivnost  
Kakva su vaša iskustva sa supervizijom?  
  
Ponovno ističemo: ako još niste pod supervizijom, MORATE je potražiti.

3.7. ČIMBENICI I AKTIVNOSTI KOJI POTIČU ILI OMETAJU SELF-CARE

UVOD  
Ne možemo dovoljno istaknuti važnost brige o sebi. Prvi korak sastoji se u prepoznavanju potrebe i u planiranju brige za sebe.

U ovom odjeljku ukratko ćemo izložiti nešto od onoga što je već rečeno te predložiti neke aktivnosti koje bi vam mogle pomoći.  
  
NEKI ČIMBENICI I AKTIVNOSTI KOJI POTIČU SELF-CARE

Kao što smo rekli u uvodu, prvi korak je svjesnost o potrebi brige za sebe. Sljedeći korak je izrada plana. U njega bi trebalo uključiti ​​redovito vrijeme za aktivnosti koje ćemo ovdje predložiti, kao i za vaše osobne aktivnosti. Planom bi trebalo predvidjeti određene dane i sate kada ćete izvoditi te aktivnosti. Bitno je da se držite plana. Vrlo je lako pronaći izgovore za odustajanje.  
U plan bi trebalo uključiti aktivnosti u kojima uživate i koje ćete prakticirati svaki dan. To može varirati od dana do dana. Može biti nešto jednostavno poput hodanja, uživanja u komadiću čokolade ili slušanju glazbe. Bitno je da je to vaše vrijeme. Trebalo bi odvojiti 15-30 minuta, a po mogućnosti i više. To vrijeme bi trebalo biti sveto, to jest, vrijeme u kojemu ćete sve ostalo isključiti, koliko god hitno bilo. To je iznimno važno jer predstavlja nešto prema čemu ćete usmjeriti pogled i što vam pruža olakšanje.  
  
Plan bi trebao sadržavati neku kreativnu aktivnost koja će vam pomoći da oslobodite svoje emocije. To može biti vođenje dnevnika, sviranje, crtanje ili bilo što drugo što vam omogućava da se izrazite.  
  
Kao što smo već rekli, vrlo je važno odvojiti vrijeme za samopromatranje .To bi također trebalo biti dio vašeg redovitog plana. U vezi sa tim vrlo je važno prihvatiti svoja ograničenja . Treba odvojiti vrijeme za razmišljanje o tomu.

Dio plana je i neka vrsta tjelesne aktivnosti. Vježba pomaže, ma koliko neki od nas i ne bili sportaši. "Samo" hodanje značajno pomaže. Hodanje i trčanje su vrlo dobre vježbe. To vrijeme također možemo iskoristiti za samopromatranje.  
  
Važno je također da dovoljno spavate. Potreba za snom razlikuje se od osobe do osobe i ovisi o životnoj dobi. Naglašavamo da fizički umor i nedostatak sna znatno pridonose emocionalnoj iscrpljenosti i sindromu pregorijevanja. Spavanje je također vrsta bijega iz svijeta, a snovi omogućuju preradbu vaših osjećaja.

Nadalje, važno je raditi na ravnoteži privatnog i profesionalnog života te u obima odrediti prioritete.

I na kraju, ali svakako ne manje važno, kao što je već više puta rečeno, neophodno je planirati redovitu superviziju .

NEKI ČIMBENICI I AKTIVNOSTI KOJI OMETAJU SELF-CARE  
Ako ste previše zauzeti poslom, bilo u profesionalnom ,bilo u privatnom životu, to šteti vama, vašim korisnicima i svim drugim osobama u vašem privatnom životu. Stoga je iznimno važno odrediti prioritete na oba područja.  
  
Ukoliko premalo vremena odvajate za sebe, to je štetno za vas i za ljude oko vas. Ako svoje emocije i osjećaje vezano za poslovne i privatne probleme potiskujete, to može dovesti do eksplozije ili implozije. Dakle, morate naći način kako ih izraziti. Isto vrijedi i za ignoriranje i / ili poricanje osobnih problema.

Nebriga za vaše fizičko zdravlje također će naškoditi vašem emocionalnom i fizičkom stanju.

AKTIVNOSTI  
Koji su najvažniji čimbenici u vašoj brizi za sebe?

Što sada radite, a što ne radite?

ZAVRŠNE NAPOMENE  
Ponavljamo, ne možemo dovoljno naglasiti potrebu za self-care, za pažljivim samopromatranjem i za promjenom ponašanja i aktivnosti. To bi moglo koristiti vama, vašem okruženju i vašim korisnicima.

**3.8. ZAVRŠNE NAPOMENE I AKTIVNOSTI UZ OVO POGLAVLJE**  
  
U ovom poglavlju pokušali smo objasniti da je self-care apsolutno neophodan ako želite služiti svojim korisnicima, obitelji, prijateljima i samima sebi. To je nešto čega se ne možete odreći.  
  
U odjeljku o čimbenicima koji promiču odnosno ometaju self-care, dali smo vam nekoliko savjeta o tomu kako pomoći sebi i što ne biste trebali činiti.

Od svega što biste *trebali* činiti, najvažnija je supervizija i/ ili intervizija kao i izražavanje svojih osjećaja. Bez toga ćete eksplodirati ili implodirati.  
  
Želimo vam stoga mnogo uspjeha u radu na samima sebi. Nadamo se da smo tomu pridonijeli i pomogli vam da zadržite ravnotežu.  
  
AKTIVNOSTI  
Ako to već niste učinili, napravite plan brige o sebi koji će sadržavati elemente o kojima smo govorili u ovom poglavlju.  
Recite nam što mislite o ovom poglavlju. Jesmo li nešto izostavili? Moramo li mijenjati neke dijelove poglavlja? Veselimo se vašim komentarima.

Z**avršne napomene i aktivnosti za ovaj tečaj**

U ovom djelu tečaja smo pokušali pružiti uvid u osnove odnosa između pomagača i korisnika, te važnosti brige o sebi. Oboje su neophodni, bez obzira na vašu ulogu, bilo da se radi o psihološkoj i/ili medicinskoj skrbi, humanitarnoj pomoći, pružanju pravne pomoći, kratkoročno ili dugoročno volontiranje i sl.

Iako se specifičnosti vaše situacije mogu razlikovati, ono što smo ovdje opisali su osnove kako raditi s korisnicima, kako uspostaviti i održavati povjerenje te važnost etičnosti koju morate provoditi.

Neovisno o okolnostima, važno je izraziti i biti svjestan svojih osjećaja te se brinuti za sebe.

U sljedećem tečaju govoriti ćemo o osnovama komunikacije i praktičnim načinima komuniciranja s korisnicima kao još jednoj važnoj komponenti.

AKTIVNOSTI

Koliko su se vaše ideje i metode rada sa korisnicima promijenile kao rezultat ovog tečaja?

Koliko su se vaše ideje o brizi za sebe promijenile kao rezultat ovog tečaja?

Postoje li načini na koje bismo mogli prilagoditi ovaj tečaj kako bi bolje zadovoljio vaše potrebe?

Recite nam s čime se slažete a s čime ne u sadržaju ovog tečaja?