

Εκπαιδευτικές συναντήσεις εργαζομένων στη γραμμή 10306

Ο ψυχικός χώρος του ειδικού

Νίκος Δρόσος



Εισαγωγή

- ο Ποιες είναι οι σκέψεις και τα συναισθήματα σου όταν χτυπήσει το τηλέφωνο;
- ο Είναι θετικά ή αρνητικά; Ελπίδα ή ανησυχία;
- ο Μήπως σκέπτεσαι τις εμπειρίες που ήδη είχες από προηγούμενους ωφελούμενους (συχνά τακτικούς);

Οι συναισθηματικές αντιδράσεις του ειδικού ψυχικής υγείας υπάρχουν. Χρειάζεται, λοιπόν, να τις διαχειριστούμε ώστε να συνεχίζουμε να προσφέρουμε ποιοτικές υπηρεσίες.

Τι δείχνει αυτό;

- ο Αντιμεταβίβαση (??)
- ο Συναισθηματική εμπλοκή (??)
- ο Επαγγελματική εξουθένωση (??)

Αυτά είναι ζητήματα που χρειάζεται να βλέπει κανείς στην εποπτεία (είτε ομαδική είτε ατομική).



Λεπτή ισορροπία

- ο Δείχνω «ενσυναίσθηση». Μπαίνω στη θέση του άλλου, κατανοώ τη δική του οπτική γωνία και τα συναισθήματα του. Ταυτόχρονα, όμως, διατηρώ και την αίσθηση ότι δεν είμαι ο άλλος.
- ο Ο κίνδυνος που ελλοχεύει είναι να ταυτιστώ με τον ωφελούμενο και να εγκλωβιστώ στο δικό του τρόπο σκέψης.

Ας δούμε ένα παράδειγμα:

- ο Καλεί ο «κύριος Γιάννης». Είναι πάρα πολύ αναστατωμένος. Έχει χάσει τη δουλειά του εδώ και ενάμιση χρόνο, δεν έχει πλέον σχεδόν καθόλου χρήματα, τον απειλούν με έξωση και δεν έχει καθόλου κοινωνικό δίκτυο. Νιώθει απελπισία και μας ζητάει βοήθεια. Αισθάνεται αδύναμος να βγει καν από το σπίτι και θυμώνει όταν πάμε να κάνουμε παραπομπή. Μας λέει ότι μόνο σε εμάς μπορεί να μιλήσει.

Τι συναισθήματα και σκέψεις μου δημιουργήθηκαν;

- ο Απογοήτευση?
- ο Αίσθηση ότι δεν μπορώ να τον βοηθήσω («ανημπόρια»)?
- ο Αίσθηση αδιεξόδου (ότι δεν υπάρχει λύση)?
- ο Θυμός (αν ναι, προς ποιον;)?



Τι θα έκανα σε μια τέτοια
περίπτωση;

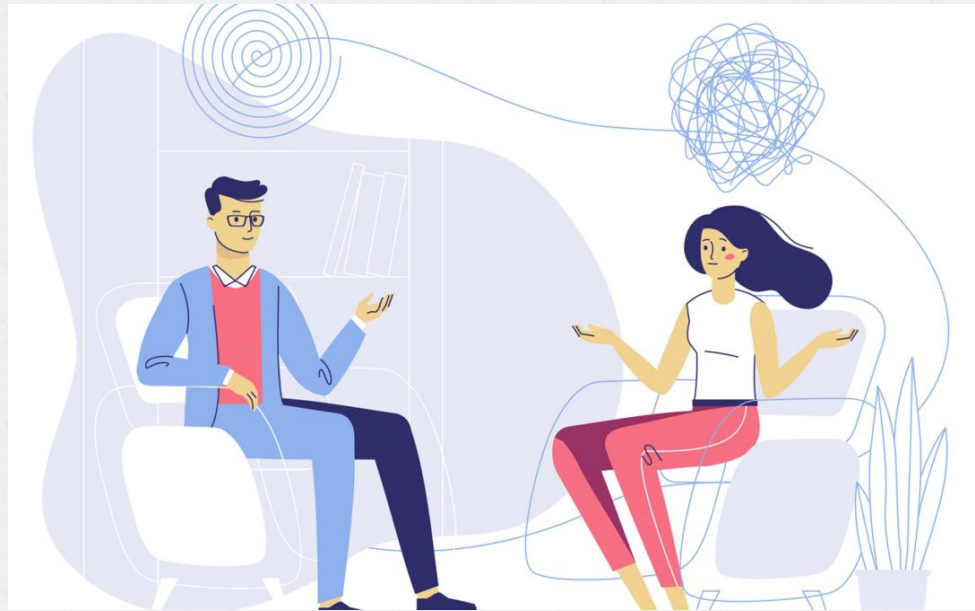


Ερωτήσεις που πρέπει να θέσω στον εαυτό μου

- ο Πιστεύω ότι ο εξυπηρετούμενος μπορεί να ξεπεράσει τη δυσκολία που αντιμετωπίζει τώρα;
- ο Έχω συνειδητοποιήσει το ρόλο μιας τηλεφωνικής γραμμής και κατανοώ ότι δεν μπορεί να υποκαταστήσει τη συστηματική ψυχοθεραπεία;
- ο Έχω συνειδητοποιήσει την ανάγκη για ολιστική προσέγγιση στα ζητήματα του εξυπηρετούμενου;
- ο Μήπως οι προσωπικές μου αξίες και στερεότυπα επηρεάζουν τον τρόπο που παρέχω υπηρεσίες;

Αν βλέπω ότι δυσκολεύομαι...

- ο Διάλειμμα/ Τεχνικές χαλάρωσης
- ο Τακτική εμποπτεία



Να θυμάμαι:

- Αντιπροσωπεύω μια υπηρεσία. Οι εξυπηρετούμενοι χρειάζονται ένα επαγγελματία, ο οποίος πιστεύει στη δυνατότητα τους να ξεπεράσουν τις όποιες δυσκολίες αντιμετωπίζουν.
- Επικέντρωση ΚΑΙ στο συναίσθημα του εξυπηρετούμενου. Η αντανάκλαση συναισθήματος μπορεί να βοηθήσει πολύ.
- Χρήση βασικών τεχνικών συμβουλευτικής: Ενεργητική ακρόαση, παράφραση, ανοιχτές ερωτήσεις, αντανάκλαση, παύσεις, περίληψη.

Να θυμάμαι:

- ο Σιγουριά για το δικό μου ρόλο ως τηλεφωνική γραμμή (Τι μπορώ να κάνω και τι ΔΕΝ μπορώ να κάνω).
- ο Ο θυμός ή η αγένεια ενός εξυπηρετούμενου δεν απευθύνεται σε εμένα προσωπικά. Ενδέχεται να πρόκειται για ιδιαίτερα δυσκολεμένο ή απογοητευμένο άτομο. Δεν παίρνω θέση άμυνας, αλλά δίνω χώρο για την αποφόρτιση (έστω κι αν νιώθω αδικία).

Ας ξαναπάμε στο προηγούμενο περιστατικό

- ο Ο «κύριος Γιάννης» πλέον καλεί σχεδόν καθημερινά και μάλιστα πολλές φορές μέσα στην ημέρα. Παρόλο που έχει γίνει δικτύωση με μια υπηρεσία ψυχικής υγείας συνεχίζει να καλεί στη γραμμή.

Τι αισθάνομαι;

- ο Θυμό (??)
- ο Εχθρότητα (??)
- ο Έλλειψη ενδιαφέροντος (??)
- ο Έλλειψη δημιουργικότητας/ χάσιμο χρόνου (??)

Τι μπορώ να κάνω για να βοηθήσω τον άνθρωπο που με καλεί;

Προσδοκίες του ειδικού ψυχικής υγείας: Λεπτή ισορροπία

- Αν δεν πιστεύω στη δυνατότητα του ωφελούμενου να ξεπεράσει τις δυσκολίες του, τότε πώς μπορώ να τον βοηθήσω;
- Αν έχω υψηλές προσδοκίες που δεν πραγματώνονται, τότε απογοητεύομαι και ματαιώνομαι.

Χρειάζεται να πιστεύω στις δυνατότητες του εξυπηρετούμενου, αλλά να έχω ταυτόχρονα ρεαλιστικές προσδοκίες για το τι μπορεί να επιτευχθεί σε μια κλήση και τι μπορεί να προσφέρει η τηλεφωνική γραμμή.

Θυμηθείτε...

- Εποπτεία
- Υποστήριξη (viber)
- Διαλείμματα/τεχνικές χαλάρωσης



THANK YOU FOR



YOUR ATTENTION