



Incontro Operatori Caritas 2015

La Relazione di AIUTO

AIUTO



Qual è la nostra esperienza?

1. Cosa significa per me “Relazione di aiuto?” (RdA)
2. Quali fatiche e difficoltà ho incontrato nelle mie RdA?
3. Quali sono i miei “indicatori” di successo? (come faccio a dire “ho aiutato”, “è andata bene”)
4. Come mi sono sentito aiutato dagli altri nella mia vita?
5. In quale contesto svolgo una RdA?



“Ma l’uomo non trovò un aiuto che gli fosse simile...”

Genesi 2

La Parabola del Buon Samaritano (Lc 10,29-37)

e chi è mio prossimo?

«Un uomo scendeva da Gerusalemme a Gerico e cadde nelle mani dei briganti, che gli portarono via tutto, lo percossero a sangue e se ne andarono, lasciandolo mezzo morto. Per caso, un sacerdote scendeva per quella medesima strada e, quando lo vide, passò oltre. Anche un levita, giunto in quel luogo, vide e passò oltre. Invece un Samaritano, che era in viaggio, passandogli accanto, vide e ne ebbe compassione. Gli si fece vicino, gli fasciò le ferite, versandovi olio e vino; poi lo caricò sulla sua cavalcatura, lo portò in un albergo e si prese cura di lui. Il giorno seguente, tirò fuori due denari e li diede all'albergatore, dicendo: "Abbi cura di lui; ciò che spenderai in più, te lo pagherò al mio ritorno". Chi di questi tre ti sembra sia stato prossimo di colui che è caduto nelle mani dei briganti?». Quello rispose: «Chi ha avuto compassione di lui». Gesù gli disse: «Va' e anche tu fa' così»



La relazione di aiuto

"una relazione in cui almeno uno dei due protagonisti ha lo scopo di promuovere nell'altro la crescita, lo sviluppo, la maturità ed il raggiungimento di un modo di agire più adeguato e integrato"

(C.Rogers, 1951)



Quali obiettivi?

- ❖ aiuto materiale
- ❖ ascolto
- ❖ sostegno morale
- ❖ condivisione disagio
- ❖ prendersi carico di...
- ❖ cambiamento
- ❖

QUALI SONO
LE NOSTRE
PRIORITÀ?

QUALE
RAPPORTO TRA I
NOSTRI OBIETTIVI
E LE ASPETTATIVE
DELL'ALTRA
PERSONA?

La cassetta degli attrezzi

- ❖ disponibilità
- ❖ ascolto
- ❖ pazienza
- ❖ fiducia
- ❖ empatia
- ❖ ...
- ❖ prudenza
- ❖ differenziarmi
- ❖ resilienza
- ❖ regolare ritmi e tempi
- ❖ conoscere limiti e possibilità
- ❖ fermezza

**cosa mi
aiuta ad andare
verso l'altro?**

**Cosa mi aiuta
a mantenere
l'aiuto?**

IL CONTESTO

“Io lo so che non sono solo anche quando sono solo”

- ❖ quale relazione con altri volontari?
collaborazione? sostegno reciproco, condivisione info,....
- ❖ quale relazione con i responsabili e l'associazione? a nome di chi svolgo il mio compito?

LA VERIFICA

- ❖ mi ascolto? quanto tempo mi dedico per una rielaborazione personale?
- ❖ con chi ne parlo?
- ❖ temi delicati su cui è indispensabile una verifica: tensioni, difficoltà, delusioni, conflitti, senso di impotenza, senso di inadeguatezza
- ❖ la crisi come occasione per crescere

Rischi & Problemi

La relazione di aiuto implica uno sbilanciamento

- ❖ distorsioni legate alle proprie relazioni di aiuto
- ❖ fare i funzionari e tenere le distanze
- ❖ sindrome del “salvatore”, come gestire il potere?
- ❖ farsi risucchiare dal bisogno altrui
- ❖ quali gratificazioni nell’aiutare l’altro? (aspettative implicite)
- ❖ Burn-out

Il “burn-out”

La sindrome del burn-out venne inizialmente riconosciuta come una particolare forma di stress che toccava quegli operatori sociali che lavoravano in un contesto relazionale in cui si prendevano cura di altre persone: da questo lavoro tanto valoroso quanto affaticante venivano ad un certo punto, **improvvisamente e inaspettatamente “bruciate”.**



CARATTERISTICHE DEL “BURN-OUT”

1. L'ESAURIMENTO EMOTIVO: esprime la sensazione interiore di continua tensione, di inaridimento emotivo, di svuotamento. Le richieste sono percepite come eccessive rispetto alle risorse disponibili, in quanto si ha l'impressione di non avere più nulla da offrire.
2. LA SPERSONALIZZAZIONE: è il modo per porre una distanza fisica e soprattutto emotiva tra sé e i destinatari del servizio. Non si riconosce più la persona con i suoi bisogni ma si vedono solo i bisogni. Internamente si prova svalutazione, cinismo, freddezza e ostilità; esternamente si diventa burocratici, indifferenti e approssimativi. Le persone di cui idealmente ci si doveva far carico vengono “sbattute fuori” dalla propria vita e vissute come causa del proprio malessere.
3. LA MANCANZA DI REALIZZAZIONE PERSONALE: cioè la sensazione di aver perso la propria competenza e le proprie motivazioni migliori. La persona sente in modo colpevole di aver “tradito” gli ideali da cui era spinta.

LE CAUSE DEL BURNOUT

- 1) Sovraccarico di lavoro***
- 2) Mancanza di controllo***
- 3) Gratificazione insufficiente***
- 4) Crollo del senso di appartenenza***
- 5) Assenza di equità***
- 6) Valori contrastanti***



ESITI DEL BURNOUT

Esaurimento emotivo



Depersonalizzazione



Mancata realizzazione personale



Conclusioni

- ❖ Cosa porto a casa?
- ❖ Quale domanda / approfondimento?