

SCHEDA A4

La fatica del prendersi cura

La letteratura definisce “agire prosociale”, l’attitudine delle persone a farsi carico dei problemi di altri e mettere in atto azioni di aiuto concreto.

La conoscenza dei fattori, che promuovono, sostengono o impediscono questo agire prosociale delle persone, è ancora oggetto di ricerca, ma vi è accordo totale nell’affermare che la prosocialità “brucia”, consuma energie vitali. Ecco allora l’importanza del benessere di chi si prende cura dell’altro.

Le strategie per il ben-essere di chi si mette a disposizione per aiutare in un Centro di ascolto devono focalizzarsi contemporaneamente sull’individuo, sulle sue motivazioni e sul suo vissuto, ma anche sul contesto lavorativo, sull’ambiente di vita e sulle relazioni interpersonali dentro e fuori dal lavoro. Sono aspetti che si possono distinguere ma non separare.

Ecco alcune attenzioni che bisognerebbe avere per prevenire o alleviare il rischio di bruciarsi:

- conoscere bene le persone, capire perché vogliono impegnarsi in questo campo e aiutarle a renderle consapevoli di tutto ciò;
- informare adeguatamente sul tipo di intervento e di relazioni in cui si troveranno coinvolti per garantire chiarezza sul ruolo e sui limiti e confini di quello che dovranno fare;
- aiutare le persone a porsi obiettivi realistici e raggiungibili e, nel contempo, aiutarle a capire che non è importante la quantità di lavoro che faranno, ma la qualità;
- avere una comunicazione continua e dare feedback sulle loro azioni: ciò aiuta a identificare vantaggi e svantaggi di determinati modi di agire;
- organizzare un tirocinio adeguato nel quale dare informazioni e permettere apprendimenti specialmente sul piano relazionale;
- monitorare il loro benessere regolarmente, specialmente prima e dopo certi eventi, ed essere attenti ai vari segni di stress che possono manifestare;
- cambiare loro i compiti periodicamente come opportunità per comprendere le rispettive abilità e i livelli di tolleranza allo stress in diverse situazioni;
- riconoscere e apprezzare il loro lavoro per far sentire che il loro impegno fa la differenza e per sostenere il loro sentirsi parte di una squadra in cui si collabora al raggiungimento di uno scopo comune;
- assicurare una supervisione a ciò che fanno e un buon supporto psicologico nei momenti di maggior carico emotivo, di scoraggiamento o di depressione;
- organizzare momenti sociali di svago per rilassarsi e creare/approfondire una rete di relazioni che rafforzi il senso di appartenenza e assicuri un miglior supporto sociale.

Il sostegno sociale può assumere varie forme:

- sostegno emotivo che permette l’espressione di sentimenti, fa sentire amati e rinforza l’autostima;
- sostegno informativo che fornisce le conoscenze di cui si ha bisogno;
- sostegno strumentale che aiuta a risolvere alcuni problemi relazionali e organizzativi, e a riprendere controllo della situazione;
- sostegno di valutazione fatto di feedback, di analisi e di confronto sociale, che aiuta a valutare le esperienze che si stanno vivendo come esperienze condivise.