

COMPETENZE DI COMUNICAZIONE DI BASE PER COLORO CHE OPERANO CON I GIOVANI PER PROMUOVERE LA SALUTE MENTALE E IL BENESSERE EMOTIVO

1. Conoscenza di sé

Per poter sostenere efficacemente un'altra persona, è importante iniziare a comprendere meglio se stessi: chi siete come persona, il modo in cui pensate e reagite alle vostre relazioni interpersonali. Se diventate consapevoli delle vostre convinzioni e dei vostri sentimenti personali, sarete in grado di gestirli più facilmente, senza influenzare le convinzioni e i sentimenti della persona che state per sostenere.

È necessario comprendere i propri pregiudizi personali nelle varie questioni, soprattutto in quelle caratterizzate da eterogeneità di vedute. I pregiudizi personali colorano inevitabilmente il modo in cui percepiamo tutto ciò che accade nella nostra vita quotidiana. È necessario esaminare i pregiudizi relativi alle disabilità sensoriali.

2. Accettazione

Quando cerchiamo di aiutare un'altra persona, dobbiamo trasmettere il messaggio che la accettiamo e la rispettiamo per come è realmente. È necessario farla sentire al sicuro per condividere e indagare i suoi problemi, senza alcun rischio di imbarazzo o di vergogna. Costruiamo un'atmosfera di accettazione e rispetto per le altre persone attraverso:

- l'accettazione di tutto ciò che lui/lei è
- rispetto per le sue convinzioni
- apprezzamento per lui/lei e delle sue opinioni
- atteggiamento non critico
- ascolto attivo
- il rispetto della riservatezza per ciò che ci viene confidato

3. Autenticità

Per aiutare efficacemente gli altri, è necessario essere genuini e onesti. Le basi di questo atteggiamento risiedono nell'autenticità. Comuniciamo il nostro genuino interesse per le altre persone e coltiviamo la fiducia reciproca se siamo:

- Genuini
- Diretti
- Onesti

- Chiari

4. **Empatia**

La definizione più semplice di empatia è la capacità di mettersi nei panni di un'altra persona. Spesso confondiamo l'empatia con la simpatia, ma non è la stessa cosa. L'empatia è il percorso che ci introduce temporaneamente in un altro mondo umano, pur rimanendo nel nostro. È la capacità di vedere con i propri occhi, di sentire i sentimenti dell'altro, controllando i propri e rimanendo imparziali, senza giudicare o simpatizzare con lui/lei. L'empatia è diversa dalla compassione e dalla simpatia, così come è diversa dal coinvolgimento emotivo o dal trarre conclusioni arbitrarie.

È la capacità di percepire le cose dal punto di vista di un'altra persona e lo sforzo di comprenderne il significato. Condividiamo il nostro sforzo di comprendere la situazione unica in cui si trova un'altra persona, quando:

- Siamo davvero interessati a capire cosa gli/le sta succedendo
- Poniamo domande adeguate alla situazione che sta affrontando
- Pensiamo, agiamo e sentiamo guidati dal suo interesse
- Evitiamo di giungere a conclusioni e valutazioni arbitrarie

5. **Comunicazione non verbale**

Se pensiamo a noi stessi, potremmo pensare di essere dei buoni ascoltatori. I seguenti esercizi vi aiuteranno a capire se siete effettivamente dei buoni ascoltatori, quali sono gli elementi che possono rendere difficile l'ascolto di ciò che viene detto e come potete migliorare. Provate a pensare alle due domande seguenti:

- Come vi sentite quando volete dire qualcosa, ma nessuno vi ascolta?
- Come si fa a sapere che una persona non ti sta ascoltando veramente?
Quali sono i segnali?

Le vostre risposte alla prima domanda (ad esempio, frustrazione, rabbia, tristezza, irritabilità, ecc.) vi aiuteranno a capire come può sentirsi il coetaneo se si rende conto che non lo state ascoltando veramente.

Per quanto riguarda la seconda domanda, le vostre risposte possono includere alcuni dei seguenti elementi:

- Mancanza di contatto visivo
- Sognare a occhi aperti - guardare altrove, ad esempio fuori dalla finestra
- La sua espressione facciale mostra che è annoiato

- Mostra di essere nervoso/a o che qualcosa lo/la preoccupa
- Mancanza di interesse
- Cambia l'argomento di discussione
- Fa battute
- Guarda l'orologio
- Suggerisce soluzioni senza ascoltare il problema

6. **Ascolto attivo**

Ascoltare significa quanto segue:

- Non sono ansioso di trovare qualcosa da dire
- Non ho fretta e non la/lo interrompo
- La mia attenzione è concentrata su ciò che mi sta dicendo
- La mia postura dimostra che sono presente e che la/lo sto ascoltando
- Il mio sorriso, le mie esclamazioni e i miei cenni sono appropriati e armoniosi rispetto alla conversazione
- Cerco di isolare i miei problemi personali dalla discussione (preoccupazioni, paure, ansia)
- Evito le distrazioni
- Cerco di scoprire la sua personalità
- Evito di giungere a conclusioni affrettate
- Non la/lo giudico né la/lo valuto
- Resisto al desiderio di trovare una soluzione al suo problema

7. **Identificazione del problema principale e focalizzazione**

L'obiettivo principale dell'ascolto attivo è quello di comprendere tutto ciò che lo studente vi trasmette sul problema che sta affrontando. Poi la/lo aiuterete a chiarire i singoli elementi che compongono la situazione che sta affrontando e che vuole risolvere:

- Qual è la situazione - cosa è successo (fatti)?
- Pensieri dominanti - Qual è il modo in cui lo studente pensa al problema?
- Emozioni: come si sente lo studente di fronte al problema?
- Comportamento / azioni - cosa fa o non fa lo studente per risolvere il problema?

Per identificare un problema, dobbiamo evidenziare le sue dimensioni principali e concentrare la nostra attenzione sui singoli dettagli. Perciò, iniziate tenendo a mente le aree principali intorno alle quali sono necessarie

le informazioni e guidate lo studente a concentrarsi su di esse usando suggerimenti e motivazioni appropriate.

8. Riflessione

La riflessione è l'abilità attraverso la quale la ripetizione riflette un pensiero o un'emozione appena espressi dallo studente.

Per applicare la riflessione, è necessario:

- Scegliere un elemento importante dell'esperienza descritta e ripetere la sua ultima frase o le sue ultime parole in forma di feedback o rispecchiamento
- Formulare la vostra risposta come una domanda che motiva e spinge l'interlocutore a dirvi di più

In questo modo è possibile:

- Far capire a lei/lui che la/lo state osservando con attenzione senza che il vostro interesse venga distratto
- Mostrare l'empatia che è importante per la relazione
- Concentrarsi su qualcosa di importante per lui/lei durante la discussione
- Incoraggiarla/lo a parlare di più con voi

9. Parafrasi

La parafrasi è l'abilità con cui si ribadisce tutto ciò che è stato appena detto. Quindi, utilizzando questa abilità, ripeterete essenzialmente con parole vostre il messaggio che avete appena ascoltato.

Per applicare la capacità di parafrasare, tenete a mente le seguenti linee guida:

- Usate le vostre parole. La ripetizione spontanea non è una parafrasi.
- Cercate di coordinarvi con il linguaggio usato dall'assistente. Quando si deve descrivere un evento o una situazione, è meglio fare riferimento al termine esatto che ha usato, ad esempio "ferito" e non "schiacciato".
- Non aggiungete le vostre ipotesi alla parafrasi - Evitate interpretazioni e valutazioni personali - Attenetevi al contenuto di ciò che avete sentito.
- Siate onesti - Non fate finta di capire se non è così.
- Siate brevi e diretti.

10. Riassunto

Grazie all'abilità di riassumere, è possibile collegare i punti principali menzionati dall'interlocutore e riassumerli in un contesto completo. Pertanto, è possibile:

- Riassumere le principali informazioni raccolte durante la discussione
- Terminare l'appuntamento
- Presentarsi alla prossima riunione
- Dare l'impulso per discutere meglio alcune questioni
- Concentrarsi sulle varie dimensioni che compongono un problema
- Riempire gli spazi vuoti della discussione
- Lasciare il tempo di pensare, sia all'interlocutore che a voi stessi

11. Interrogazione: domande aperte e chiuse

Quando comunicate con gli studenti, utilizzate due tipi principali di domande: le domande chiuse e le domande aperte. Ogni tipologia di domande ha una funzione specifica.

Quanto segue vi aiuterà a capire il loro scopo, in modo da poter decidere che tipo di domanda porre in base al flusso e agli obiettivi della discussione.

- Domande a risposta chiusa: di norma, a queste domande si risponde a monosillabi o con "sì" o "no". Ad esempio: "Quanti anni hai?" o "Pensi di lavorare all'estero?"
- Domande a risposta aperta: domande di questo tipo portano a risposte complete e facilitano l'esplorazione dei problemi. Il loro obiettivo è raccogliere ulteriori dati e dettagli per chiarire il problema. Quando si utilizzano domande aperte, lo studente avrà la possibilità di elaborare i fatti in modo più dettagliato, i comportamenti e i sentimenti associati alle sue difficoltà.

12. Autorivelazione (self-disclosure)

Questa abilità consiste nel condividere i propri pensieri ed esperienze personali. L'obiettivo è quello di normalizzare la sensazione che lo studente possa essere l'unico ad avere questo tipo di difficoltà. Inoltre, l'obiettivo di questa abilità è costruire la speranza e la convinzione che le difficoltà possano essere superate, analogamente alla propria esperienza. Una condizione per la sua attuazione è che tra voi si sia instaurato un rapporto di reciproco rispetto.

Per essere efficace, l'autorivelazione deve essere fatta con attenzione e alle seguenti condizioni:

- Dovrebbe essere fatto per responsabilizzare lo studente. Ciò significa che dovrete evitare di fare autorivelazioni che si concentrino su di voi e sul vostro modo di pensare allo stesso problema.
- Non deve imporre una soluzione preconfezionata (ad esempio, "Sono andato da un consulente per l'orientamento professionale per affrontare il problema. Vai anche tu!"). Il suo obiettivo è creare reciprocità e uguaglianza nella relazione, non indirizzare colui che fornisce aiuto verso la soluzione da voi utilizzata.
- È bene fare un'autorivelazione su un problema che avete gestito in modo soddisfacente. Non per qualcosa che ancora vi preoccupa o che non avete affrontato. Altrimenti, si rischia di dare erroneamente il messaggio che non c'è speranza o di attirare l'attenzione su di sé. L'autorivelazione dovrebbe creare ottimismo e la speranza che le difficoltà possano essere superate. L'autorivelazione non coincide con l'aiuto fornito dagli amici, utilizzando interventi quali: "Racconta quello che mi è successo" o "Nella tua posizione cercherei di..."

13. Riformulazione

È un'abilità inerente la consulenza che mira a modificare o a cambiare il modo di pensare relativo al problema, suggerendo interpretazioni alternative o nuovi significati. Utilizzare questa abilità significa dire allo studente: "Guardiamo la situazione da un altro punto di vista". Si può spiegare che ogni giorno vediamo ciò che ci accade attraverso un quadro di riferimento. Questo contesto determina l'interpretazione o il significato che diamo alle nostre esperienze. Pertanto la presenza di un contesto rigido o unidimensionale può comportare interpretazioni corrispondenti.

Prendersi cura di se stessi è importante quanto le competenze di cui sopra:

- Siate gentili con voi stessi: ricordate che avete assunto il ruolo degli operatori giovanili e non quello di operatori miracolosi!
- Ottenete il sostegno della propria rete sociale - amici, parenti, compagni di classe, ecc.
- Quando potete e ne avete bisogno, apportate piccole modifiche al vostro programma e alla vostra routine quotidiana.

- Imparate e utilizzate le tecniche di rilassamento.
- Incoraggiatevi e premiatevi per tutti gli sforzi che fate ogni giorno.
- Ricordate che non potete cambiare nessuno.
- Ogni giorno concentrate la vostra attenzione su qualcosa di buono che avete fatto o che vi è successo.
- Assicuratevi di mangiare in modo sano ed equilibrato, di fare regolarmente esercizio fisico e di dormire a sufficienza.
- Prendetevi delle brevi pause dalla vita quotidiana, anche se dovete pianificarle. Assicuratevi di rilassarvi e di divertirvi durante queste pause.

Buona fortuna per il vostro lavoro!