

LA COMUNICAZIONE AI TEMPI DEL COVID-19

Durante l'emergenza COVID-19 e il *lockdown* forzato, uno degli aspetti più complessi da gestire è stato sicuramente quello delle relazioni interpersonali. La casa è diventata l'unico luogo in cui potevamo stare e gli spazi si sono ristretti sempre di più non essendo abituati a stare con tutti i componenti della propria famiglia per giornate intere sotto lo stesso tetto. Abbiamo quindi dovuto imparare a dividerci gli spazi e a gestire il nervosismo cercando di evitare più possibile di alimentare conflitti e discussioni.

La comunicazione è da sempre strumento importantissimo negli aspetti relazionali ma in queste settimane le abilità di comunicazione sono state messe a dura prova.

A seguire verranno descritte delle abilità che permetteranno di migliorare le abilità relazionali concentrandoci sul proprio stile comunicativo e gestendo gli aspetti emotivi.

Un modo per costruire e mantenere relazioni personali si chiama **Abilità GIVE** e un modo per ricordarla è:

| | |
|----------------------|---------------------|
| (Sii) | G entile |
| (Mostrati) | I nteressato |
| | V alida |
| (Comportati in modo) | E ducato |

(Sii) **G**entile

Sii simpatico e rispettoso!

Non attaccare, non minacciare, non giudicare.

Sii consapevole del tuo tono di voce.

(Mostrati) **I**nteressato

ASCOLTA e mostra interesse per l'altra persona.

Non interrompere o non "parlare sopra" all'altro.

Non fare le facce.

Guarda negli occhi il tuo interlocutore.

Valida Comprendi gli stati d'animo e le opinioni dell'altro.
Non esprimere giudizi ad alta voce.
 "Posso capire che provi e ..."
 "Capisco che è dura ..."
 "Vedo che sei impegnato e ..."
 "Deve averti fatto sentire ..."

(Comportati in modo) **Educat** **SORRIDI**. Usa l'umorismo.
 Usa un linguaggio corporeo non aggressivo.
 Lascia i tuoi pregiudizi fuori dalla porta.

Nell'abilità **GIVE** si pone molta attenzione al linguaggio non verbale (gestualità, tono di voce, espressioni facciali) perché è importante ci sia una concordanza tra cosa diciamo con la voce e come lo diciamo. Linguaggio verbale e non verbale nel momento in cui sono in discordanza perdono di potenza ed intensità, l'altro può pensare che gli stiamo mentendo o, addirittura, lo stiamo canzonando. Fai quindi molta attenzione a cosa dici e a **COME LO DICI**, in questo modo il tuo messaggio sarà più chiaro e verrà percepito più forte!

Capita spesso di non essere d'accordo con qualcuno o di voler convincere l'altra persona a fare o a farti fare qualcosa. Per poter quindi ottenere che l'altro faccia ciò che tu desideri prova ad utilizzare l'**abilità DEAR MAN**, abilità che ti permetterà di comunicare in modo da non uscire perdente ma neppure di essere aggressivo con l'altro perché si sa, urlare e sbraitare porta solo a litigare e a creare ed alimentare contrasti.

| | |
|------------------|-------------------------------|
| D escrivi | (Sii) M indful |
| E sprimi | A gisci in modo sicuro |
| A fferma | Negozia |
| R inforza | |

Descrivi: Descrivi la situazione. Attieniti ai fatti.
 "Ho notato che nell'ultimo periodo ad ogni mia richiesta di ... mi ha detto di No"

- Esprimi:** Esprimi i tuoi stati d'animo in prima persona (*"Io sento..."*, *"Io vorrei..."*).
Non usare espressioni come *"Tu devi..."*, ma di' invece: *"Mi sembra che potresti..."*
- Afferma:** Chiedi quello che vuoi o di' di "no" chiaramente.
Ricorda che l'altro non è in grado di leggere la tua mente!
"Vorrei che mi lasciassi..."
- Rinforza:** Spiega all'altra persona gli effetti positivi dell'ottenere ciò che tu vuoi.
"Se mi permettessi di ... il nostro rapporto migliorerebbe e io sarei meno nervoso"
- (Sii)
- Mindful:** Mantieni l'attenzione su ciò che vuoi evitando distrazioni. Ignora gli attacchi.
- Agisci:** Cerca e mantieni il contatto visivo con l'altro, usa un tono sicuro.
(in modo sicuro)
- Negozia:** Sii disposto a DARE PER AVERE. Chiedi l'opinione dell'altro e offri soluzioni.
Sappi quando dire che sei in disaccordo e smetti di discutere.

Esercizio:

Scegli una situazione in cui potresti utilizzare l'abilità DEAR MAN.

Cosa è successo?

Cosa volevi? Sii preciso

Descrivi esattamente come hai usato ciascuna abilità:

Descrivi (Descrivi la situazione limitandoti ai fatti)

Esprimi (stati d'animo)

Afferma

Rinforza

(Sii) **Mindful**

Agisci in modo sicuro

Negozia

Quando i rapporti si fanno tesi e conflittuali allora diventa importante arrivare ad un **COMPROMESSO** o ad una **NEGOZIAZIONE** che consente ad entrambe le parti di **ottenere in parte quello che vuole**, rinunciando però a qualcosa. **Lo scopo è quello di trovare una soluzione soddisfacente per tutti.**

I passi della **NEGOZIAZIONE** sono:

1. Spiegare brevemente il proprio punto di vista.

2. Ascoltare il punto di vista degli altri.

In questo caso “ascoltare” significa ascoltare in modo attivo. Quando parliamo con qualcuno che sembra non prestarci attenzione ci sentiamo frustrati e avviliti tanto da “perdere le staffe” o trovare del tutto inutile questo scambio comunicativo. Ascoltare in modo attivo significa essere dotati di empatia, cioè mettersi nei panni dell’altro, accettazione, attenzione ed essere non giudicanti. Questa abilità aiuta a prendere coscienza dei propri sentimenti, ad avere meno paura delle emozioni negative e del giudizio degli altri, promuove la relazione con l’altro che sarà più propenso ad ascoltare aiuti e suggerimenti. Per fare ciò bisogna quindi seguire delle regole.

Regole dell’ASCOLTO ATTIVO

- Guardo la persona negli occhi.
- Mi mostro interessato facendo magari dei cenni col capo o con espressioni sonore come “*eh già*”, “*capisco*”, ecc..

- Cerco di ridurre al minimo le fonti di distrazione chiudendo la TV o spostandoci in un posto tranquillo.
- Faccio domande di chiarimento quando mi sembra di non aver capito bene.

3. Verificare, ripetendo, la propria comprensione del punto di vista altrui.

È importante non ripetere “a pappagallo” ma riformulare con le proprie parole quello che l’altro ci ha detto. “*Se ho ben capito intendi dirmi che...*”

4. Suggerire un compromesso.

Suggerire un compromesso comporta l’utilizzo del *Problem Solving*, competenza che richiede di analizzare bene il problema e trovare più soluzioni possibili che dovranno venir analizzate e verificata la fattibilità. Un buon compromesso riesce a trovare una soluzione che possa andar bene, in parte, a tutte le persone coinvolte. In questo modo il processo non si blocca, come avviene invece durante i litigi e i conflitti, e permette successivamente di svilupparsi anche in modi del tutto inaspettati. Se con il conflitto non ottengo nulla, con la negoziazione posso ottenere, almeno in parte, quello che desidero.

Fonti utilizzate:

“Manuale DBT per adolescenti” di J.H.Rathaus e A.L.Miller

“Definizione di obiettivi e soluzione di problemi” http://www.ccm-network.it/documenti_Ccm/prg_area5/2005-manuale-scuola-depressione.pdf