

*AVISENSA, Inštitut za psihologijo, svetovanje in izobraževanje*

**¿CÓMO COMUNICARSE CON LAS PERSONAS JÓVENES PARA MINIMIZAR LA ACTITUD DEFENSIVA?**

Trabajar con personas jóvenes puede ser una experiencia interesante, gratificante y satisfactoria. Sin embargo, durante la comunicación, podemos encontrar actitud defensiva o resistencia. Para crear un entorno seguro y de apoyo, es esencial desarrollar estrategias de comunicación eficaces que creen confianza, fomenten la apertura y reduzcan la actitud defensiva. A continuación se presentan **7 consejos prácticos** y técnicas que pueden ayudarnos a participar en conversaciones significativas que promueven el crecimiento personal y el cambio positivo.

1. **Elección de la hora y el lugar adecuados**

La creación de un entorno cómodo y seguro para el diálogo desempeña un papel importante en la reducción de la actitud defensiva. Encuentra un espacio tranquilo que permita la privacidad, donde tanto tú como la persona joven puedan hablar abiertamente sin distracciones. Es importante no abordar temas delicados en presencia de otras personas. Si notas algo que quieres abordar, invita a la persona a una conversación o en presencia de otrxs, haz una tarea con la que puedan ayudarte.

Trata de elegir un momento en que la persona joven está más receptiva y dispuesta a participar, y asegúrate de que tiene tiempo suficiente para una conversación significativa sin prisa (Blak, 2021).

1. **Empatía y comprensión**
2. Para establecer una relación de confianza, aborda la conversación con empatía y comprensión. Las personas jóvenes serán más abiertas cuando sientan un interés genuino en sus experiencias, emociones y perspectivas. Esfuérzate por crear un espacio seguro y de aceptación, evitando juicios o críticas. A través de la escucha activa y el reconocimiento de sus emociones, se puede construir confianza y fomentar la comunicación abierta (Empatična komunikacija in jaz stavki, 2014).
3. **Escucha activa**

Al practicar la escucha activa, es importante centrarse genuinamente en la persona hablante sin pensar en cómo responder. Trata de seguir su tren de pensamiento, mantener el contacto visual, asentir con la cabeza y prestar atención a su propio lenguaje corporal y señales no verbales para mostrar interés en la conversación. Puedes proporcionar animadores mínimos como "uh-huh," "Ya veo," o "dime más" para estimular su respuesta (Empatična komunikacija in jaz stavki, 2014).

1. **Paráfrasis**

Es importante reflexionar sobre lo que has escuchado y asegurarte de que la persona entiende el mensaje con precisión. Valida las emociones y experiencias del hablante reconociéndolas sin juzgarlas. Parafrasear puede ser útil en este proceso.

Parafrasear implica repetir lo que se dijo en sus propias palabras, capturar la esencia del mensaje. Puedes usar instrucciones como "Si entiendo correctamente..." o "Entonces, estás diciendo..." mientras tienes cuidado de no inyectar tus propios pensamientos, emociones o interpretaciones de la experiencia de la persona joven (Projekt Trialog, s.d.).

1. **Preguntas abiertas**

En lugar de preguntas cerradas que generan respuestas simples ("sí" o "no"), utiliza preguntas abiertas para alentar a las personas jóvenes a proporcionar respuestas más detalladas. Las preguntas abiertas comienzan con "Cómo", "Qué" o "Cuéntame (más) sobre..." y fomenta respuestas más extensas y detalladas. Este enfoque permite a las personas jóvenes explorar sus pensamientos y sentimientos, fomentando un nivel más profundo de participación. Sin embargo, se recomienda evitar el uso de la pregunta "¿Por qué?" ya que puede tener una connotación negativa y dar un sentimiento de juicio, lo que puede hacer rápidamente que las personas jóvenes se pongan a la defensiva. Esto se puede evitar elegantemente reformulándolo como "¿Cómo pasó?" (Projekt Trialog, s.d.).

1. **Uso de declaraciones "YO"**

Las personas jóvenes a menudo se ponen a la defensiva cuando se sienten atacadas o criticadas. Para evitar desencadenar reacciones defensivas, comienza expresando claramente tus intenciones y enfatizando tu genuino cuidado y deseo de apoyo. Luego, usa el "yo" para expresar tu perspectiva sin sonar acusatorix. Por ejemplo, en lugar de decir: "Tú siempre..." intenta decirlo como "He notado que a veces...". Este enfoque reduce la probabilidad de desencadenar actitud defensiva en la otra persona y permite una conversación más constructiva (Jaz in ti stavki, s.d.).

1. **Orientación y comentarios**

Al discutir temas delicados o proporcionar retroalimentación, es crucial lograr un equilibrio entre el apoyo y la orientación. Ofrece retroalimentación constructiva de una manera que resalte las fortalezas y aliente el crecimiento. Haz hincapié en su potencial, habilidades y logros, al tiempo que abordas las áreas que necesitan mejoras. Sé específicx en sus comentarios y sugiere pasos prácticos que puedan ayudarles a superar los desafíos. Enmarcar la retroalimentación como un esfuerzo de colaboración empodera a lxs jóvenes y les ayuda a verlo como una oportunidad para el crecimiento. Sin embargo, es importante no proporcionar directamente soluciones, ya que esto les resta poder y les quita la responsabilidad (Kaufman, 2012).

El desarrollo de habilidades de comunicación eficaces es esencial para las personas trabajadoras juveniles o las personas que trabajan con lxs jóvenes. Al cultivar la empatía, la escucha activa y las otras técnicas de comunicación mencionadas, podemos crear un entorno donde lxs jóvenes se sientan respetadxs y comprendidxs. Recuerda que construir confianza lleva tiempo, así que sé paciente y persistente en tus esfuerzos.

También es importante ser consciente de sus limitaciones profesionales y los límites de sus competencias. Si nota angustia o problemas mentales, guía activamente a lxs jóvenes hacia profesionales de la salud mental.

**Bibliografía**

Blak, K. (2021, July 27). *The comfort of the physical space of therapy*. Psychology today. <https://www.psychologytoday.com/us/blog/demystifying-therapy/202107/the-comfort-the-physical-space-therapy>

*Empatična komunikacija in Jaz stavki*. (2014, December 17). Psihoterapija Izbira. <https://www.psihoterapija-izbira.si/empaticna-komunikacija-in-jaz-stavki/>

*Jaz in ti stavki*. (n.d.). Nisi okej? Povej naprej. <https://nisiokejpovejnaprej.si/kako-pomagam-sebi-in-drugim/jaz-in-ti-stavki/>

Kaufman, C. (2012, June 13). *Giving good constructive feedback.* Psychology Today. <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/psychology-writers/201206/giving-good-constructive-feedback>

*Zbirka izobraževalnih vsebin projekta Trialog.* (n.d.). <https://projekt-trialog.si/wp-content/uploads/2023/04/ZBIRKA-IZOBRAZEVALNIH-VSEBIN-PROJEKTA-TRIALOG-lektorirano-in-oblikovano_compressed.pdf>