

Sessione 6

ASCOLTARE ED APPRENDERE

Introduzione

Il counselling è un modo di lavorare con le persone mediante il quale si tenta di capire cosa esse provano e le si aiuta a decidere cosa fare. In queste sessioni si parlerà delle madri che allattano e delle loro sensazioni.

L'allattamento al seno non è l'unica situazione nella quale il counselling è utile. Usare alcune tecniche di counselling torna utile anche in altre situazioni, in cui si parla ai pazienti o al pubblico. È di aiuto anche con la famiglia, con gli amici o con i colleghi di lavoro. Mettendo in pratica queste tecniche si ottengono risultati sorprendenti e vantaggiosi.

Le prime due sessioni sulle abilità di counselling riguardano l'ascolto e l'apprendimento. È probabile che una madre che allatta al seno non parli delle sue sensazioni, specialmente se è timida o se non conosce bene il suo interlocutore. Dovete esercitarvi ad ascoltarla e a farle sentire che siete interessati a lei. Ciò la incoraggerà ad aprirsi di più con voi e a parlarvi. Ci saranno meno possibilità che si chiuda in se stessa e taccia.

Note sulle abilità di ascolto e apprendimento

Abilità 1. Usare una comunicazione non-verbale adeguata.

Una comunicazione non-verbale consiste nel mostrare il vostro pensiero attraverso un comportamento o un'espressione, che non sia una parola. Una comunicazione non verbale adeguata fa sentire alla madre che vi interessate a lei ed in questo modo la aiuta a parlare con voi.

Abilità 2. Fare domande aperte.

Le domande aperte sono, in genere, molto utili. Per rispondere, una madre deve darvi alcune informazioni. Le domande aperte generalmente cominciano con: Come? Che cosa? Quando? Dove? Perché?. Per esempio: Come allatti il tuo bambino?

Le domande chiuse sono generalmente meno utili. Suggeriscono infatti ad una madre il tipo di risposta che ci aspettiamo da lei e che può essere un sì o un no. In generale, le domande chiuse iniziano con un verbo: Sei...? Hai fatto...? Mangia...? Per esempio: Hai allattato al seno il tuo ultimo figlio? Se una madre risponde sì a questa domanda, non sapete ancora se ha allattato esclusivamente al seno o se ha dato anche latte artificiale.

Per cominciare una conversazione, dovete chiedere qualcosa. Domande aperte molto generali sono in genere adatte, perché danno l'opportunità alla madre di dire ciò che è importante per lei. Per esempio: Come sta andando l'allattamento al seno?

A volte comunque una madre può dirvi soltanto: Molto bene, grazie. Dovrete fare altre domande per continuare la conversazione. Per questo sono utili domande aperte più specifiche. Per esempio: Quante ore dopo la nascita ha fatto la prima poppata?

A volte è necessario fare domande chiuse. Per esempio: Sta ricevendo altri alimenti o bevande? Oppure: Sta ricevendo un altro latte con il biberon? Quando una madre ha risposto, potrete continuare con una domanda aperta. Per esempio: Cosa le ha fatto pensare questo? Che cibi le sta dando?

Abilità 3. Avere reazioni e atteggiamenti che mostrano interesse.

Se volete che la madre continui a parlare, dovete mostrarle con dei gesti (annuendo, sorridendo) e con delle semplici risposte (“Aha”, “Mmm”) che la state ascoltando e che siete interessati a ciò che dice.

Abilità 4. Ripetere di rimando ciò che la madre dice.

Ripetere di rimando ciò che la madre dice mostra che state ascoltando e che avete capito ed incoraggia la madre a dire di più. Per esempio, se una madre dice: Il mio bambino ha pianto molto la notte scorsa, potreste chiederle: Il tuo bambino, piangendo, ti ha tenuta sveglia tutta la notte?

Abilità 5. Creare empatia, mostrare di capire come si sente una madre.

Creare empatia significa mostrare di capire come si sente una madre, dal suo punto di vista. Per esempio, a una madre che dice: Il mio bambino vuole essere allattato molto spesso e ciò mi stanca molto! Potreste rispondere: Ti senti molto stanca? Ciò mostra che avete capito che è stanca e che state creando empatia. Se rispondeste con una domanda del tipo: Quante volte succhia? Cos’altro gli dai? non stareste creando empatia.

Abilità 6. Evitare parole che esprimono un giudizio.

Le parole che esprimono un giudizio sono: giusto, sbagliato, bene, male, buono, abbastanza, corretto. Se usate queste parole quando parlate con la madre dell’allattamento al seno, specialmente quando ponete delle domande, rischiate che la madre abbia la sensazione di sbagliare, o che pensi di avere dei problemi col proprio bambino. A volte tuttavia avete bisogno di usare parole che esprimono un giudizio positivo, quando volete accrescere la fiducia della madre (Sessione 11 “Infondere fiducia e dare sostegno”).

COMUNICAZIONI NON-VERBALI UTILI

- Tenere la testa allo stesso livello dell'interlocutore
- Prestare attenzione
- Rimuovere le barriere
- Non avere fretta
- Contatto fisico adeguato al contesto culturale

ABILITÀ DI ASCOLTO E DI APPRENDIMENTO

- Usare una comunicazione non verbale adeguata
- Fare domande aperte
- Avere reazioni e atteggiamenti che mostrano interesse
- Ripetere di rimando ciò che la madre dice
- Creare empatia, mostrare di capire come si sente una madre
- Evitare parole che esprimono un giudizio