



MINISTERUL MUNCII ȘI
PROTECȚIEI SOCIALE AL
REPUBLICII MOLDOVA



GHID pentru consilieri

**Consilierea telefonică și online,
inclusiv răspunsul la
VIOLENȚA DIGITALĂ**

Cuprins

1. Introducere	4
2. Ce este Primul Ajutor Psihologic (PAP)	5
3. Intervenția în Criza Psihologică	6
4. Comunicarea în Situație de Urgență	8
5. Evaluarea în Criza Psihologică	9
6. Tehnici de Intervenție	11
7. Semne Comune de Suferință	15
8. Particularități în lucru cu Copiii și Adolescenții	16
9. Violeța Online – Definiții și Forme	20
10. Consecințele Violentei Digitale	23
11. Beneficiarii dificili: Tipologii și strategii	25
12. Consilierea în Context de Abuz Digital	29
13. Competențe și Rezilierea Consilierului	30
14. Mesaje-cheie pentru a ne construi reziliența	33

Acest Ghid se adresează consilierilor care activează în cadrul liniilor telefonice specializate și are ca scop consolidarea capacităților acestora de a oferi suport eficient, atât telefonic, cât și online, adaptat nevoilor beneficiarilor – inclusiv în situațiile care implică forme de violență digitală.

Acest produs a fost elaborat de Centrul Internațional „La Strada” în cadrul Programului comun al Fondului ONU pentru Populație și UNICEF, „Rupe cercul violenței împotriva femeilor și copiilor”, cu susținerea financiară a Marii Britanii.

Chișinău, 2025

Introducere

Acest ghid oferă un cadru de bază pentru furnizarea de suport psihologic prin telefon sau online, cu accent pe intervenția în situații de criză și răspunsul în cazuri de violență digitală. Se adresează profesioniștilor din sănătate mintală, linia întâi în intervențiile de urgență, dar și celor care lucrează cu victimele violenței.

Consolidarea competențelor

în oferirea de suport telefonic și online, inclusiv în gestionarea cazurilor de violență digitală.

Îmbunătățirea capacității de a răspunde eficient nevoilor beneficiarilor.

2

Ce este Primul Ajutor Psihologic (PAP)?

Definiție:

*“O descriere a unui răspuns **uman** și de **sprijin** față de o ființă umană care suferă și care poate avea nevoie de ajutor.”¹*

PAP implică:

- ✧ Acordarea de suport, fără a fi invaziv
- ✧ Alinarea și liniștirea oamenilor
- ✧ Evaluarea nevoilor și preocupărilor
- ✧ Ajutarea oamenilor să se conecteze la informații, servicii și sprijin social
- ✧ Protejarea persoanelor de alte vătămări

Principii:

- ✧ Sprijin calm, fără invazivitate
- ✧ Validare emoțională
- ✧ Conectare la informații, servicii și suport
- ✧ Evaluarea nevoilor și riscurilor
- ✧ Prevenirea agravării suferinței

Destinat pentru: Copii, adolescenți, adulți, părinți, familii – în contexte de criză.

Furnizat de: Psihologi, asistenți sociali, medici, în cadrul unor structuri organizate.

¹ OMS, War Trauma Foundation and World Vision International (2011), based on Sphere (2011) & IASC MHPSS Guidelines(2007)

Intervenția în Criza Psihologică

Criza psihologică este o situație declanșată de un incident critic/eveniment cu potențial traumatic în care mecanismele de coping ale persoanei au eșuat, iar individul se confruntă cu un nivel semnificativ de distress emoțional, deteriorare psihică și incapacitate de a funcționa adecvat.

Intervenția în criza psihologică reprezintă sprijinul psihologic de urgență acordat unei persoane aflate în criză, cu scopul readucerii sale la nivelul de competență și funcționare adaptivă din pre-criză și de a preveni sau reduce impactul adaptat al evenimentului declanșator la care a fost supus².

Este prima linie de răspuns în situații deosebite, și este caracterizată prin:

- ✧ rapiditatea de răspuns;
- ✧ întinderea pe un timp limitat;
- ✧ acțiunea personalizată;
- ✧ acțiunea imediată și punctuală;
- ✧ încercarea de a corecta perturbările temporare emoționale, cognitive și comportamentale;
- ✧ acțiunea care vizează restabilirea capacității de coping adaptative și funcționării generale psihosociale.

Scopul intervenției în criză:

- ✧ să asigure stabilizarea emoțională a persoanei;

² Conform Everly și Mitchell, (2000, apud Vrsti, 2012)⁴. Comunicarea în Situații de Urgență

- ✧ să reducă duratei și intensității reacțiilor sale dezaptive;
- ✧ să restabilească funcționarea adaptivă;
- ✧ să asigure punerea sa în legătură cu alte servicii medicale, psihologice și sociale, după caz.

Cui i se adresează primul ajutor psihologic?

Strategiile de intervenție de tip prim ajutor psihologic sunt destinate copiilor, adolescenților, adulților, părinților/apartenătorilor și familiilor.

Cine acordă primul ajutor psihologic?

Primul ajutor psihologic este proiectat să fie furnizat de către specialiști în domeniul sănătății mentale (psihologi, asistenți sociali, medici), care asigură asistența în criză pentru copiii și familiile afectate. Acești specialiști pot acționa numai într-un cadru organizat și coordonat de către instituțiile care au ca obiect o astfel de activitate.

Rolul celui care furnizează sprijin psihologic în criză:

- ✧ De a ajuta persoana să depășească cu pierderi minime situația;
- ✧ Să readucă persoana la nivelul de funcționalitate din perioada de dinaintea crizei, furnizând asistență pragmatică, concretă, punctuală și adaptată individului adaptative;

Ce NU este intervenția în criza psihologică:

- ✧ nu este adaptiv spre tratament psihologic specific;
- ✧ nu recomandă medicamente;
- ✧ nu se întinde pe o perioadă lungă de timp;
- ✧ nu furnizează sfaturi sau rețete de viață;
- ✧ nu utilizează modele explicative psihopatologice pentru manifestările psihocomportamentale ale persoanei afectate;
- ✧ nu se adresează simptomelor unor tulburări psihice;

- ✧ nu încercă să amelioreze/ vindece tulburările emoționale de durată;
- ✧ nu operează cu 8daptat de ameliorare/vindecare;
- ✧ nu presupune ședințe psihoterapeutice.

4 Comunicarea în Situație de Urgență

Principii de bază în comunicare privind primul ajutor în situații de urgență:

Concentrarea atentă, parafrizarea, încurajarea, validarea emoțională, oferirea de întrebări și clarificări, rezumarea.

- ✧ intervenția imediată, impusă de caracterul situațional/emoțional extrem, cu scopul de a preveni și/sau limita daunele persoanei și a ale celor din jur;
- ✧ stabilizarea psihologică și comportamentală a persoanei aflate în criză, în scopul reducerii stresului și evoluției deteriorării capacității sale funcționale adaptive;

- ✧ facilitarea înțelegerii rolului agenților declanșatori și a dinamicii crizei, pentru a permite persoanei aflate în criză să formuleze afirmații de coping echilibrate, sănătoase și să controleze, astfel, stările emoționale negative și autodistructive;
- ✧ focalizarea pe rezolvarea practică a problemelor, pe identificarea obiectivă a resurselor disponibile, pe formularea unui plan de acțiune realist și pe identificarea surselor de suport social al persoanei aflate în criză;
- ✧ restabilirea încrederii persoanei aflate în criză, prin oferirea de asistență orientată spre redobândirea deprinderilor de coping adaptiv, a funcționalității adecvate și prin adoptarea unei atitudini echilibrate și mai realiste.

Evaluarea în Criza Psihologică

Evaluarea în Criza Psihologică are ca scop *identificarea rapidă a pericolului pe care persoana îl reprezintă pentru ea sau pentru alții și a gradului de deteriorare a funcționalității în raport cu nivelul anterior declanșării crizei.*

- ✧ este esențială atât pentru intervenție, cât și pentru prevenirea eventualelor consecințe negative (de ex., în cazul tentativelor de suicid).
- ✧ de acuratețea și rapiditatea evaluării în criză depinde eficacitatea intervenției.

Ce se urmărește în timpul evaluării unei persoane aflată în criză psihologică?

- ✧ Descrierea evenimentului declanșator al crizei;
- ✧ Determinarea perioadei când s-a produs (secvența temporală a crizei);
- ✧ Existența planului sau a intenției de suicid și/sau homicid;
- ✧ Identificarea funcționării generale în plan social, familial etc.;
- ✧ Evaluarea consumului de alcool/substanțe, în prezent și în antecedente;
- ✧ Dacă persoana a mai experimentat acel tip de stresor cu altă ocazie și ce metode de coping a utilizat.
- ✧ Determinarea capacității de coping prezente (dacă a încercat o metodă de a ieși din criză și ce rezultate a avut);
- ✧ Percepția persoanei despre criză, gradul de severitate, existența resurselor proprii (calități, abilități, experiență, trăsături de personalitate);
- ✧ Identificarea accesului la rețeaua de suport social din proximitatea persoanei (familie, prieteni, colegi etc.);
- ✧ Identificarea nivelului de funcționare din pre-criză;
- ✧ Aderența persoanei la mijloacele/metodele externe disponibile de ajutor.

6

Tehnici de Intervenție

Stabilirea rapidă a contactului cu persoana aflată în criză psihologică

Abilitățile de a stabili un raport autentic, de încredere și capacitatea de a asculta sunt elementele esențiale în această fază a intervenției.

Cum intervenim?

- ✧ „construiți” încrederea, prin asigurarea persoanei asupra confidențialității și a onestității;
- ✧ ascultați într-o manieră atentă și activă;
- ✧ oferiți oportunitatea persoanei de a comunica în felul în care poate și dorește să o facă;
- ✧ concentrați-vă pe conținutul verbal al comunicării;
- ✧ evaluați emoțiile persoanei și controlați comunicarea (ce spune, cum spune sau ce evită să spună;)
- ✧ păstrați o atitudine focalizată, deschisă, onestă și sinceră, indiferent de situație sau de provocări;
- ✧ adresați întrebări deschise, pentru a evita răspunsurile scurte;
- ✧ parafrizați și faceți reflectări empactice pentru a-i oferi persoanei sentimentul că a fost auzită;
- ✧ adaptați intervenția la contextul cultural al persoanei;
- ✧ adaptați intervenția la particularitățile de gen ale persoanei.

Identificarea factorilor declanșatori și a problemelor majore când stabilim

- ✧ natura problemei;

- ✧ factorii declanșatori;
- ✧ existența unor situații asemănătoare în trecut;
- ✧ modalitățile anterioare de coping în situații asemănătoare și eficacitatea acestora;
- ✧ lista problemelor actuale și prioritizarea acestora;
- ✧ legătura cauzală și dinamica crizei actuale;
- ✧ existența resurselor personale, familiale și comunitare.

Cum intervenim?

- ✧ solicitați persoanei să descrie sumar evenimentul care a declanșat criza
- ✧ determinați când s-a întâmplat
- ✧ determinați starea fizică și psihică a persoanei, prin evaluarea naturii și a intensității reacțiilor psiho-comportamentale
- ✧ determinați dacă persoana a mai experimentat un astfel de eveniment traumatic în trecut și ce metode a folosit pentru a depăși impactul;
- ✧ determinați dacă persoana a încercat să utilizeze
- ✧ metode pe care le-a mai folosit în situații similare și care a fost eficacitatea lor;
- ✧ evaluați riscul potențial de suicid și homicid, probabilitatea intenției, existența unui plan și a mijloacelor de suicid/homicid;
- ✧ evaluați sistemul de suport social al persoanei;
- ✧ determinați nivelul de funcționare din pre-criză;
- ✧ evaluați percepția persoanei asupra abilității personale de a depăși criza;
- ✧ evaluați folosirea alcoolului și a drogurilor;
- ✧ evaluați prezența unor tulburărilor psihice preexistente și prezența simptomelor acestora (depresie, anxietate, fobii, obsesii etc.).

Managementul emoțiilor negative disfuncționale ale persoanei aflate în criză:

Se identifică trăirile emoționale disfuncționale ale persoanei. Aceasta presupune stabilirea unui climat de înțelegere și compasiune, indiferent de gradul de disfuncționalitate și de intensitatea reacțiilor.

Cum intervenim?

- ✧ ajutați persoana să-și identifice și să exprime emoțiile și gândurile, oferindu-i timpul necesar pentru aceasta;
- ✧ conferiți-i siguranța că este auzită, simțită și înțeleasă;
- ✧ exprimați empatie și compasiune față de starea emoțională în care se află;
- ✧ ajutați-o să-și accepte emoțiile și gândurile fără a se judeca pentru ele;
- ✧ validați-i emoționalitatea ca pe ceva uman în situația data.

Ce ar trebui utilizat și ce ar trebui evitat pe parcursul unei intervenții în criza psihologică?

De utilizat:

- ✧ rămâneți calm(ă) și deschis(ă);
- ✧ arătați respect și considerație față de persoană și ascultați-o fără să o întrerupeți;
- ✧ focalizați-vă pe emoțiile persoanei;
- ✧ asigurați-o că ceea ce trăiește este de înțeles și de acceptat;
- ✧ lăsați-o să înțeleagă că va mai trăi o perioadă emoțiile negative, întrucât acestea nu dispar dintr-o dată;
- ✧ ajutați-o să identifice, să înțeleagă și să-și accepte emoțiile;
- ✧ furnizați-i idei creative de coping;

- ✧ rămâneți neutru/neutră;
- ✧ evaluați întotdeauna siguranța persoanei și a celor din jurul său, gândurile și impulsurile suicidare;
- ✧ ajutați-o să identifice alternative, să facă alegeri și să ia decizii;
- ✧ lăsați-o să înțeleagă că sunteți acolo cu ea, pentru a o asculta și ajuta;
- ✧ rămâneți disponibil(ă) pentru a vă putea recontacta la nevoie.

De evitat:

- ✧ nu spuneți că știți cum se simte persoana;
- ✧ nu abateți discuția către un alt subiect;
- ✧ nu-i spuneți să se relaxeze;
- ✧ nu-i spuneți că este bine acum;
- ✧ nu spuneți că putea fi și mai rău;
- ✧ nu spuneți că nimănui nu i s-a dat cât poate să îndure;
- ✧ nu minimalizați/ ignorați emoțiile sau problemele persoanei;
- ✧ nu puneți diagnostice sau etichete;
- ✧ nu întrebați de ce se simte așa;
- ✧ nu spuneți că știți deja ceea ce spune;
- ✧ nu moralizați, nu țineți predici sau discursuri;
- ✧ nu oferiți soluții și nu spuneți că știți cum ar trebui făcut;
- ✧ nu puneți întrebări care încep cu „de ce”;
- ✧ nu-i arătați care vă sunt așteptările;
- ✧ nu furnizați teorii asupra lucrurilor discutate.

Nu există un tablou tipic al unei persoane în criză, fiind implicați factori multipli, de la vârstă, gen, până la factori educaționali și culturali.

Nu se poate vorbi de simptome în criză, întrucât toate manifestările sunt expresia unor mecanisme defensive individuale ale unor persoane sănătoase aflate în situații de viață extreme, materializate într-o stare de alertă a sistemului vegetativ, într-un dezechilibru emoțional, dar și în exacerbarea unor tulburări psihice preexistente apariției crizei psihologice, dacă acestea au existat. S-a constatat, însă, că **există anumite reacții** la stresul generat de evenimentul respectiv, comune majorității persoanelor care traversează situații de criză.

Apariția și durata de manifestare a unei crize psihologice depind în mare măsură de probabilitatea experimentării unui incident critic/eveniment cu potențial traumatic, de timpul de expunere, dar și de vulnerabilitatea psihologică individuală.

Semne comune de Suferință

Caracteristici emoționale

- instabilitate emoțională;
- iritabilitate;
- tensiune, dureri de cap;
- mânie;
- anxietate;
- lipsă de control al emoțiilor, tremurături;
- crize de plâns;
- lipsă de răbdare etc.

Caracteristici cognitive

- biasare atențională;
- dificultăți de concentrare;
- tulburări de memorie etc.

Caracteristici comportamentale

- impulsivitate;
- agitație psihomotorie;
- agresivitate;
- izolare socială;
- evitare experiențială;
- lipsă totală de reacție



Particularități în Lucrul Copiii cu Adolescenții

Tehnici de reglare emoțională pentru copii și adolescenți

Fii calm și disponibil – copilul sau adolescentul „se reglează” prin conexiunea cu tine.

Fii atent la **tonul și volumul vocii**.

Validează emoția – „E normal să te simți așa acum.”

Tehnica pentru copii (3-10 ani)



Tehnica "5-4-3-2-1" (Împăimântarea senzorială)



Îi ajuți să se conecteze cu prezentul prin simțuri:

5 lucruri pe
care le văd

4 lucruri pe
care le pot
atinge

3 lucruri pe
care le aud

2 lucruri pe
care le pot
mirosi

1 lucru pe
care îl pot
gusta

Lucrul cu adolescenții

- ✧ Ajustați-vă limbajul la nivelul de înțelegere al copiilor, astfel să puteți să realizați o conexiune cu ei, să-l ajutați să se simtă înțeleși și să se înțeleagă pe ei însuși. Nu le creșteți stresul emoțional folosind termenii precum „îngrozitor” sau „șocant”.
- ✧ Potrivii-vă limbajul la nivelul de dezvoltare a copilului. Copiii de 12 ani sau mai mici, de obicei, înțeleg mai greu conceptele abstracte și metaforele, comparative cu adulții. Folosiți, pe cât posibil, un limbaj simplu și direct.
- ✧ Adolescenților le place, mai degrabă, ca trăirile lor emoționale, preocupările și întrebările pe care le au să fie abordate într-o manieră asemănătoare cu cea adoptată în cazul adulților, decât cu cea folosită în cazul copiilor.

Lucrul cu persoanele în vârstă

- ✧ Persoanele în vârstă nu au numai vulnerabilități, ci și puncte tari pe care le puteți utiliza când lucrați cu ele, întrucât au o experiență de viață pe parcursul căreia s-au confruntat, cel mai probabil, cu anumite adversități.
- ✧ Vorbiți clar și într-un ritm mai lent.
- ✧ Nu faceți presupuneri bazate doar pe aparența fizică sau pe vârstă, de exemplu, că o persoană în vârstă, care dă semne de confuzie, are probleme ireversibile de memorie sau de gândire. Motivele pentru aparenta confuzie pot include: dezvoltarea asociată cu evenimentul trăit, din cauza schimbărilor din mediu ambiental provocate de către acesta; probleme legate de vedere sau auz; probleme de nutriție sau deshidratare; privarea de somn; o problemă medicală sau legată de un tratament medical; izolarea socială; emoții negative generate de o senzație de vulnerabilitate (cum ar fi, lipsa de speranță, neajutorarea etc).
- ✧ Un adult mai în vârstă, care prezintă probleme de sănătate mentală, ar putea fi mai supărat sau mai confuz, într-un mediu nefamiliar. Dacă identificați o asemenea persoană, luați toate măsurile necesare pentru a o direcționa către un serviciu psihiatric.

✧

NU spuneți:

- | | |
|---|---|
| ✧ Știu ce simți | ✧ Ar trebui să fii mulțumit(ă) că a trecut |
| ✧ Probabil că așa e cel mai bine | |
| ✧ Hai să vorbim despre altceva | ✧ Ceea ce nu ne omoară, ne face mai puternici |
| ✧ Trebuie să te străduiești să treci peste asta | ✧ sa te simți mai bine, în curând |
| ✧ Ești destul de puternic(ă) pentru a face față | ✧ Ai făcut tot ce ai putut |
| | ✧ Trebuie să te relaxezi |
| | ✧ Bine că nu s-a întâmplat mai rău |

- ✧ Trebuie să ai grijă cu cine vorbești online!
- ✧ De ce ai trimis poza aia?
- ✧ Asta nu e chiar așa de grav, treci peste.
- ✧ Trebuie să știi mai bine

Ce ajută:

- ✧ „ Pare că a fost foarte greu să treci prin asta. Vrei să-mi povestești mai multe?”
- ✧ „Mulți adolescenți simt rușine sau frică în astfel de situații. Nu ești singur!”
- ✧ E important că ai vorbit. Ce ai nevoie de la mine acum?”
- ✧ „Vrei să ne gândim împreună ce putem face, pas cu pas?”
- ✧ „Există ceva ce ați dori să adăugați sau să întrebați?”
- ✧ Vă mulțumesc că ați împărtășit cu mine acest moment din viața dvs., ...”
- ✧ „Vă stau la dispoziție în continuare prin intermediul acestei linii telefonice și, dacă sunteți de acord, putem discuta săptămâna viitoare despre cum vă simțiți și cum evoluează reacțiile dvs.”
- ✧ „Aș vrea să vorbim despre experiența și reacțiile dvs. înainte, în timpul și după experiența... Povestești-mi ce s-a întâmplat”
- ✧ ” Cum faceți față acestei situații? Care au fost reacțiile dvs. după această situație critică?”
- ✧ „În zilele care au urmat ați avut probleme de somn, apetit (diverse simptome)?”
- ✧ „Ce alte reacții ați mai avut? Toate reacțiile pe care le-ați descris sunt reacții normale pe care oamenii obișnuiți le au în fața unei situații anormale. Aceste reacții sunt cunoscute ca reacții de stres și pot dura câteva zile sau chiar câteva săptămâni.”
- ✧ „Există ceva care v-a ajutat să faceți față mai bine evenimentului?”
- ✧ „Au existat anumite momente mai critice? În următoarele ore și zile a existat ceva care v-a ajutat să simțiți o oarecare ușurare?”

- ✧ „Fiecare dintre noi a dezvoltat de-a lungul timpului anumite strategii personale pentru a reduce stresul în momente dificile. Pe dvs. ce strategii v-au ajutat în momente dificile din trecut?”



Violența Online - **Definiții și Forme**

Ce este violența online?

- ✧ **Violența online** sau ***violență digitală***, reprezintă orice comportament agresiv, ostil sau abuziv manifestat prin intermediul internetului sau al tehnologiilor digitale. Include o varietate de acțiuni menite să intimideze, să rănească, să umilească sau să controleze o persoană.

Tipuri de violență online:

- ✧ **Grooming sau ademenire prin intermediul internetului** – acțiuni deliberate întreprinse de către un adult în vederea stabilirii unei conexiuni emoționale cu un copil cu scopul de a-l abuza sexual ulterior.
- ✧ **Sextortion** - șantajul sexual pe internet este o formă de hărțuire sau de abuz sexual care se bazează pe obținerea de imagini sau de informații cu caracter sexual prin intermediul internetului. Poate include amenințare, hărțuire și șantaj.

- ✧ **Sexting** consensual și nonconsensual–practica în care o persoană trimite sau primește mesaje ori imagini cu un conținut sexual explicit sau sexualizat, prin intermediul telefonului sau al internetului. poate include imagini sau mesaje explicit sexuale, precum și fotografii sau clipuri video care arată persoane îmbrăcate sau dezbrăcate.
- ✧ **Termenul discurs instigator la ură (hate speech - engl.)** acoperă toate formele de exprimare care diseminează, incită, promovează sau justifică ura rasială, xenofobia, anti-semitismul sau alte forme de ură bazate pe intoleranță, inclusiv: intoleranța exprimată de naționalismul agresiv sau etnocentrism, discriminare și ostilitate împotriva minorităților, migranților și persoanelor ce sunt descendenți ai imigranților.
- ✧ **Pornografie adultă** accesibilă minorilor: Persoanele care realizează site-uri cu caracter pornografic sunt obligate să le paroleze iar accesul la acestea va fi permis numai după ce s-a plătit o taxă pe minut de utilizare, stabilită de realizatorul site-ului și declarată la organele fiscale.
- ✧ **Pornografia infantilă (materiale de abuz sexual asupra minorilor)** producerea, deținerea, procurarea, stocarea, expunerea, promovarea, distribuirea, precum și punerea la dispoziție, în orice mod, de materiale pornografice cu minori.
- ✧ **Hărțuirea sexuală** - Pretinderea în mod repetat de favoruri de natură sexuală în cadrul unei relații de muncă sau al unei relații similare, dacă prin aceasta victima a fost intimidată sau pusă într-o situație umilitoare. Prin trimiterea de către agresor de mesaje e-mail sau chat cu tentă sau aluzii sexuale, insistențe pentru ca victima să accepte invitațiile agresorului sau chiar comentarii indecente, repetate despre felul cum arată sau altele asemenea.

Consecințelor sociale și emoționale ale violenței online

- ✧ daune emoționale și psihologice;
- ✧ consecințe juridice și afectarea reputației lor;
- ✧ pierderea încrederii și a intimității;
- ✧ riscuri ce țin de viața sa profesională și socială ori capabilitatea de a dezvolta relații;
- ✧ comportamente sexuale riscante și experiențe negative;
- ✧ anxietate;
- ✧ depresie;
- ✧ copiii simt frică, rușine, dezgust sau indignare;
- ✧ dificultăți de concentrare, neliniște când trebuie să meargă la școală sau se gândesc să lipsească;
- ✧ se simt lipsiți de speranță;
- ✧ au coșmaruri sau că s-au gândit să își facă rău;
- ✧ probleme legate de sănătatea mintală

10

Consecințele Violenței Digitale

Reflecții și informații pentru adulți:

Pentru început, este esențial să reflectezi la propriul comportament în ceea ce privește rolul și sursele cele mai frecvente de informare

- ✧ Câte ore pe săptămână folosești telefonul și ce fel de conținut vizionezi active, conștient?
- ✧ Cât de des te expui pasiv la anumite informații? Ne referim la acele conținuturi care rulează când nu ești cu atenția focalizată la ele – poate atunci când mănânci sau faci și alte activități.
- ✧ Care sunt cele mai frecvente surse de informare online pentru tine?
- ✧ Ce tip de emoții simți cel mai frecvent atunci când intri în contact cu sursele cele mai frecvente de informare ale tale?
- ✧ Se întâmplă să accesezi linkuri cu informații care la o privire mai atentă sună senzațional, ridicol sau exagerat?
- ✧ Simți uneori impulsul de a distribui urgent sau de a comenta la o informație înainte să cercetezi cu atenție sursa și perspectivele expuse?
- ✧ Cât de des te întrebi care ar putea fi intenția sau scopul din spatele unei informații care apare în spațiul public și ce ar putea să dorească de la tine cel care a lansat-o?

Conștientizarea și gestionarea situațiilor de risc pe rețelele de socializare

Te-ai regăsit în vreuna din următoarele situații?

- ☐ Ai primit mesaje sau imagini neplăcute sau amenințătoare?
- ☐ Ai fost hărțuit/ă online?
- ☐ Ți s-au cerut informații personale într-un mod care te-a făcut să te simți incomfortabil?
- ☐ Ai fost exclus/ă din grupuri online sau umilit/ă pe rețelele sociale?
- ☐ Ai simțit presiunea de a face ceva ce nu vrei?

NU

DA

Este minunat că nu ai trecut prin astfel de situații! Totuși, este bine să fii atent/ă în mediul online. Riscurile pot apărea oricând, iar informarea este primul pas pentru a te proteja.

Recomandări:

1. Nu oferi informații personale: adresa, școala, numărul de telefon – toate acestea trebuie să rămână private.
2. Verifică setările de confidențialitate: asigură-te că numai persoanele pe care le cunoști pot vedea ceea ce postezi.
3. Fii atent/ă la prietenii online: nu accepta cereri de prietenie de la persoane necunoscute.
4. Comunică deschis cu cei din jur: dacă observi ceva suspect sau care te face să te simți incomfortabil, spune cuiva.

Indiferent de situație, este important să știi că:

- Nu ești singur/ă.
- Toate emoțiile sunt normale, dar ele nu trebuie să te blocheze.
- Există soluții clare care te pot ajuta.



Gestionarea riscurilor online începe cu conștientizarea și comunicarea!



Cere un sfat oricând ai întrebări sau probleme legate de mediul online!



**Ai nevoie de ajutor?
Contactează o
persoană de încredere
și cere sprijin.**

Este normal să ai reacții emoționale în astfel de situații, cum ar fi:

- FURIE** – pentru că simți că nu ai control.
- FRICĂ** – pentru că te simți amenințat/ă.
- RUȘINE** – pentru că te simți expus/ă.
- TRISTEȚE** – pentru că e greu să treci peste.

Toate aceste emoții sunt naturale. Ele apar ca o formă de autoapărare a minții. Important este să găsim modalități prin care să ne protejăm și să ne păstrăm echilibrul.

Te-ai confruntat cu dificultăți precum:

- ☐ Insomnii?
- ☐ Evitarea prietenilor sau a activităților sociale?
- ☐ Coșmaruri sau gânduri repetitive despre situație?
- ☐ Pierderea încrederii în tine sau sentimentul de izolare?

Este greu să treci prin astfel de momente. Nu e ușor să trăiești cu aceste sentimente, dar să știi că nu ești singur/ă. Mulți adolescenți trec prin aceste dificultăți și simt la fel. Este firesc să te simți copleșit/ă. Ce e important e că aceste lucruri pot fi gestionate.



Oricare ar fi stările prin care treci, partea bună este că există soluții. Chiar dacă acum pare greu, există pași pe care îi poți face pentru a te proteja și pentru a te simți mai bine.

Recomandări:

1. Păstrează dovezile, dacă ai mesaje, capturi de ecran sau alte materiale, nu le șterge. Acestea pot fi utile.
2. Vorbește cu un adult de încredere: Fie că e un membru al familiei, un profesor, un consilier școlar, sau chiar un prieten apropiat, asigură-te că nu ești singur/ă.
3. Blochează sau evită persoana care te afectează.
4. Raportează problema:
 - Pe platforma unde s-a întâmplat (toate rețelele de socializare au opțiuni de raportare).
 - La autorități competente, dacă situația devine gravă sau periculoasă.
5. Caută suport profesional: Dacă te simți copleșit/ă, un psiholog sau un consilier poate să te ajute.

Beneficiarii dificili

Tipologii și strategii

Beneficiari dificili / provocatori

„Vorbăreții” sau „Povestitorii compulsivi” (The rappers)

- ✧ cei care vor doar să vorbească, fără un subiect anume;
- ✧ Întrebarea care se pune este dacă trebuie consumat timp ascultând o persoană care vrea doar să vorbească, fără să fie într-o situație de criză;
- ✧ Ne putem întreba dacă persoana încă nu are curajul să vorbească despre ceea ce o supără și momentan doar „testează” apele;
- ✧ Permițându-le o anumită libertate beneficiarilor în a aborda subiectele de discuție, dar în același timp confruntând ușor motivele reale / nevoile reale ale acestora, lucrătorul social poate în același timp să traseze limitele conversației și să aibă o atitudine suportivă.

„Apelanții indirecti/mascați” (Covert callers)

- ✧ Beneficiarii care sună pentru a cere sprijin pentru altcineva, de fapt, de cele mai multe ori, cer sprijin pentru ei înșiși;
- ✧ Drept urmare, purtați discuția ca și cum vorbiți despre nevoia de sprijin pentru „cealaltă persoană” și nu încercați să demonstrați că într-adevăr apelul telefonic este pentru cealaltă persoană;
- ✧ Alți beneficiari se pot arăta surprinși că la celălalt capăt al firului nu este o înregistrare – răspuns recomandat: *„Nu, eu sunt.... și aceasta este linia HelpLine. Cu ce vă pot ajuta?”*;

- ✧ Alți beneficiari fac glume pentru a testa lucrurile: „Trebuie să fii cu adevărat nebun să lucrezi aici. Pun pariu că sunt niște mari nebuni cei care sună aici” – evitați „testul” și răspundeți empatic: „Mă întreb dacă te preocupă faptul că aici apelurile sunt luate în serios?”/ (cel mai adesea acestea sunt întrebări adresate de beneficiarii timizi, care trebuie să verifice întâi să vadă dacă este un loc sigur în care pot vorbi);
- ✧ Alți beneficiari – cei tip „intelectuali” se comportă ca și cum le știu pe toate și ei dețin expertiza – de obicei pot fi în interior foarte nesiguri și de aceea au nevoie să afișeze această atitudine de superioritate – recomandare: Lăsați-i să vă învingă imediat, ce le puteți spune: „Este adevărat. Aveți dreptate, probabil știți mai multe decât mine. Pot însă să-mi dau seama că păreți îngrijorat de și păreți să căutați ceva sprijin”;
- ✧ Alți beneficiari pot suna și să nu spună nimic sau alții pot spune că au greșit numărul. În mod particular, la un SuicideLine nu există numere formate greșit. Poți întreba: „Te pot ajuta?” sau „Ce număr ai format?”.

Apelanții care fac farse sau apeluri deranjante (Pranksters or Nuisance Callers)

- ✧ Dacă farsa este tratată serios, probabil vor închide și nu vor mai suna înapoi;
- ✧ Dacă le închideți, vor continua să vă sune;
- ✧ Trebuie să considerați că și cei care sună pentru a face o farsă, au o problemă; de aceea este important ca apelurile să nu fie considerate arbitrar farse;
- ✧ Trebuie să răspundeți tuturor apelurilor într-o modalitate directă și să nu presupuneți din prima că este vorba despre o farsă;
- ✧ Lucrătorul social trebuie să transmită direct faptul că ei nu se joacă cu oamenii, ci că cei care sună vor fi ascultați cu toată seriozitatea și li se va răspunde direct la întrebări;
- ✧ Adolescentul care face farse într-o noapte, într-alta poate fi suicidar.

„Apelanții tăcuți”

- ✧ Cei care sună și nu vorbesc sunt ambivalenți – fie sunt reticenți să vorbească din stânjeneală, fie din experiențe anterioare negative și le este teamă de respingere;
- ✧ Lucrătorul social trebuie să treacă peste primul impuls pe care-l are de a închide telefonul și să încerce să îndepărteze orice îl face pe beneficiar să rămână tăcut;
- ✧ Pentru beneficiarul care nu vorbește, un răspuns adecvat poate fi: *„Voi fii aici când vei dori să vorbești”*;
- ✧ Folosiți reflectarea posibilelor trăiri emoționale și puneți în cuvinte ceea ce vă închipuiți că îl face pe beneficiar să nu spună nimic;
- ✧ Dacă tot nu spune nimic, după aprox. un minut puteți spune: *„Mă gândesc că îți este greu să vorbești despre asta chiar acum. Voi mai rămâne la telefon încă un minut, iar apoi va trebui să preiau un alt telefon. Poți suna înapoi când te vei simți pregătit să vorbești”*.

„Manipulatorii”

- ✧ Unii dintre cei care sună par să-și îndeplinească unele nevoi jucând jocuri cu lucrătorii sociali;
- ✧ Jocuri tipice de manipulare sunt: punerea sub semnul întrebării a competenței lucrătorului social, inversiune de rol în care lucrătorul social este păcălit să ofere informații despre viața lui personală, sau hărțuire;
- ✧ Redirecționarea strategiei manipulative și focalizarea pe nevoile neîmplinite ale persoanei care manipulează, îl constrânge pe acesta să reflecteze asupra motivelor comportamentelor manipulatorii pe care le manifestă.

- ✧ Alți beneficiari se pot arăta surprinși că la celălalt capăt al firului nu este o înregistrare – răspuns recomandat: *„Nu, eu sunt.... și aceasta este linia HelpLine. Cu ce vă pot ajuta?”*;
- ✧ Alți beneficiari fac glume pentru a testa lucrurile: *„Trebuie să fii cu adevărat nebun să lucrezi aici. Pun pariu că sunt niște mari nebuni cei care sună aici”* – evitați „testul” și răspundeți empatic: *„Mă întreb dacă te preocupă faptul că aici apelurile sunt luate în serios?”* / (cel mai adesea acestea sunt întrebări adresate de beneficiarii timizi, care trebuie să verifice întâi să vadă dacă este un loc sigur în care pot vorbi);
- ✧ Alți beneficiari – cei tip *„intelectuali”* se comportă ca și cum le știu pe toate și ei dețin expertiza – de obicei pot fi în interior foarte nesiguri și de aceea au nevoie să afișeze această atitudine de superioritate – recomandare: Lăsați-i să vă învingă imediat, ce le puteți spune: *„Este adevărat. Aveți dreptate, probabil știți mai multe decât mine. Pot însă să-mi dau seama că păreți îngrijorat de și păreți să căutați ceva sprijin”*;
- ✧ Alți beneficiari pot suna și să nu spună nimic sau alții pot spune că au greșit numărul. În mod particular, la un SuicideLine nu există numere formate greșit. Poți întreba: *„Te pot ajuta?”* sau *„Ce număr ai format?”*.

Rolul consilierului care furnizează sprijin/consiliere psihologică în criză

- ✧ De a ajuta persoana să depășească cu pierderi minime situația
- ✧ Să readucă persoana la nivelul de funcționalitate din perioada de dinaintea crizei, furnizând asistență pragmatică, concretă, punctuală și adaptată individului respectiv.

Scopul consilierii online a adolescenților, tinerilor și adulților este identificarea și soluționarea problemelor inerente din viața de zi cu zi.

- ✧ identificarea și gestionarea propriilor emoții;
- ✧ învățarea unui stil de comunicare asertiv în relațiile cu ceilalți;
- ✧ conștientizarea propriilor nevoi și înțelegerea lor;
- ✧ recâștigarea încrederii în sine, stimei de sine;
- ✧ învățarea acceptării și mulțumirii de sine;
- ✧ gestionarea stresului prin noi metode.



Consilierea în Context de Abuz Digital

- ✧ Fundamente: ascultare activă, empatie, validare.
- ✧ Particularități în consilierea victimelor violenței online (rușine, neîncredere, izolare).
- ✧ Răspunsul terapeutic în fața anxietății, rușinii, vinovăției.
- ✧ Rolul consilierului: martor cald, ghid, oglindă, sprijin.

Competențe și Reziliența Consilierului

Reziliența consilierului în consilierea online

Competențe esențiale:

- ✧ Reglare emoțională rapidă: Trebuie să-și păstreze calmul, să gestioneze anxietatea proprie și a clientului în timp real.
- ✧ Decizie rapidă în condiții de incertitudine: Uneori e nevoie de reacții rapide (ex. apelarea serviciilor de urgență, activarea unui plan de siguranță).
- ✧ Abilități digitale și de comunicare eficientă la distanță: Vocea, tonul și formulările devin instrumente-cheie în lipsa limbajului corporal.

Mecanisme de reziliență necesare:

- ✧ Rutină personală de decompresie: Practici de "debriefing" emoțional după sesiuni intense.
- ✧ Sprijin profesional constant: Supervizare și rețea profesională care poate fi activată rapid în cazuri grave.
- ✧ Claritate etică și legală: Trebuie să fie informat și pregătit pentru aspecte juridice (ex. ce face dacă clientul amenință cu suicidul în alt oraș sau țară).

Ce este reziliența?

Reziliența este abilitatea de a face față unei situații dificile și de a reveni la starea emoțională inițială, simțindu-te la fel de bine ca înainte ca evenimentul negativ să aibă loc. Este, de asemenea, capacitatea de a te adapta la contexte dificile pe care nu le poți schimba, menținând o stare emoțională pozitivă. Când ești rezilient,

percepi situațiile dificile ca un context de învățare din care ieși mai puternic. Reziliența este mai mult decât capacitatea de a face față unei experiențe dificile.

Când ești rezilient ești mai bine pregătit să cauți noi oportunități, să îți asumi riscuri rezonabile pentru a-ți atinge scopurile. Asumarea de riscuri poate duce uneori la eșecuri, dar, în același timp, creează oportunități pentru obține succes și, în acest fel, pentru a îmbunătăți imaginea de sine.

Capacitatea de reziliență diferă de la un moment la altul, precum și în funcție de tipul de provocări cărora trebuie să le faci față. De asemenea, unele persoane au o serie de caracteristici care le pun în fața mai multor dificultăți, cum ar fi de exemplu dificultățile de învățare sau a temperamentul anxios. Cu toate acestea, reziliența este o capacitate pe care fiecare o poate dezvolta și învăța.

Cum se dezvoltă reziliența?

1. Valori și atitudini personale - Respectul față de sine este o componentă importantă a rezilienței. Acesta se formează în momentul în care stabilim o serie de standarde pentru comportamentul nostru, standarde pe care le atingem. *Dacă ne respectăm pe noi, vom considera că suntem o persoană importantă care trebuie tratată cu respect și de către ceilalți.* O astfel de convingere ne va proteja de situații și comportamente de risc. Astfel, vom fi mai puțin vulnerabil în fața situațiilor dificile.

Empatia și respectul față de alții, generozitatea, onestitatea și cooperarea sunt de asemenea legate de reziliență. Astfel de valori presupun manifestarea de grijă față de cei care au nevoie de sprijin, o atitudine deschisă și prietenoasă față de ceilalți. Dacă reușim să exprimăm astfel de atitudini și comportamente este

foarte posibil să primim reacții pozitive de la cei din jur, ceea ce ne face să avem o părere bună despre sine.

2. Abilități sociale - Abilitățile sociale reprezintă o altă componentă importantă pentru dezvoltarea rezilienței. Concret, este vorba de abilitatea de a ne face și păstra prieteni, de a rezolva un conflict, de a coopera și de a lucra în echipă. Astfel de abilități ne ajută să avem relații bune la locul de muncă, în familie, să ne implicăm în activități sportive sau în diferite grupuri.

3. Gândirea pozitivă - Reziliența presupune o gândire realistă și rațională, optimistă în sensul că este centrată spre găsirea unor soluții care să permită depășirea unor dificultăți, chiar dacă lucrurile merg prost.

Pentru noi este important să observăm că dificultățile sunt situații naturale care vin și trec, fără a influența neapărat întreaga noastră viață. Acest lucru se poate face încercând să găsim soluții. Astfel, putem deprinde și diferite strategii de rezolvare de probleme, care să ne ajute să ne simțim că deținem controlul asupra situațiilor.

Indiferent cât de optimiști suntem, vom exista momente în care se vom simți îngrijorați, speriați sau furioși. Dacă suntem rezilienți, ne vom putea îmbunătăți dispoziția prin diferite mijloace:

- Activități plăcute;
- Timp petrecut cu prietenii;
- Ajutor oferit altor persoane;
- Activități fizice, sport;
- Filme sau emisiuni amuzante.

4. Abilitatea de a rezolva probleme - Încrederea, sentimentul că ești capabil și pregătit să duci lucrurile la bun sfârșit face parte, de asemenea, din conceptul de reziliență. Pentru aceasta sunt importante deprinderile de a stabili scopuri, de a planifica, de a fi organizat și disciplinat.

4 Mesaje-cheie pentru a ne construi reziliența

- ✧ Viața este frumoasă, dar din când în când fiecare are o perioadă dificilă. Este o parte firească a vieții.
- ✧ Aproape întotdeauna lucrurile se îmbunătățesc, chiar dacă uneori durează mai mult decât ți-ai dori. Păstrează speranța și caută soluții pentru problemele tale.
- ✧ Dacă discuți cu cineva de încredere despre ceea ce te preocupă sau te supără, te vei simți mai bine și vei găsi mai multe soluții pentru problemele tale. Nimeni nu e perfect, cu toții facem greșeli. Cu toții vom afla că există anumite lucruri pe care nu le putem face suficient de bine.
- ✧ Dacă găsești ceva pozitiv sau chiar amuzant într-o situație dificilă, oricât de mic ar fi acest lucru, te ajută să faci mai bine față situației.
- ✧ Asumă-ți responsabilitatea pentru ceea ce ai făcut sau ce nu ai făcut ca să produci situația dificilă. Nu exagera cu învinovățirea însă, căci întotdeauna există circumstanțe sau anumite persoane care au o contribuție.
- ✧ Dacă ceva nu poate fi schimbat, acceptă și încearcă să te adaptezi la situație. Nu trebuie să te simți mizerabil imaginând cel mai rău scenariu și gânditu-te că acesta se va întâmpla.
- ✧ Când ceva nu merge cum trebuie, de obicei afectează doar o parte a vieții tale. Concentrează-te atunci pe acele lucruri care funcționează cum trebuie.
- ✧ Orice persoană simte frică uneori, dar nu toată lumea se sperie de aceleași lucruri. Devii mai puternic dacă îți confrunți fricile, în loc să le eviți.
- ✧ Nu te lăsa copleșit de emoții. Găsește o cale să te calmezi căci astfel poți găsi o soluție pentru a face față situațiilor și emoțiilor tale.

CE NE INFLUENȚEAZĂ STAREA DE BINE ?

Starea de bine este în controlul nostru și nu depinde de contextul extern atât de mult precum ne-am aștepta. Există anumite mecanisme psihologice, interne, care acționează cel mai adesea inconștient dar care pot să ne influențeze dispoziția în mod negativ.

Așadar, starea de bine poate fi diminuată de:

1. adaptarea emoțională: simțul comun, dar și cercetările, demonstrează capacitatea noastră de a ne obișnui, de a ne adapta la contexte pozitive sau negative. Aceasta înseamnă că impactul emoțional al unui eveniment, pozitiv sau negativ, scade pe termen lung.
2. comparația cu ceilalți: nu reușim să apreciem lucrurile în sine, ca fiind bune sau rele, ci tindem să le raportăm la altceva, să comparăm cu propriile noastre așteptări sau cu ceea ce vedem/percepem la alte persoane. O facem automat dar important este să ne raportăm la criterii de referință realiste.
3. capacitatea de concentrare a atenției generată de faptul că antrenează un set de procese ale creierului care are resurse limitate. Asta înseamnă că unele lucruri ne atrag atenția, fără să ne propunem neapărat acest lucru, după cum este posibil să pierdem din vedere alte informații. Astfel, chiar în timpul unor activități plăcute, suntem distrași cu ușurință de diverși stimuli, cum ar fi obișnuitele notificările primite pe telefon, ceea ce face să scadă nivelul de plăcere pe care îl resimțim.

Vestea bună este însă că, în măsura în care conștientizăm factorii de risc, putem lua măsuri pentru a contracara efectele lor. Iată cum:

- ✧ Ne concentrăm pe experiențe și nu pe achiziția de bunuri, pentru că durata acestora este limitată și nu ajungem să ne obișnuim cu ele (practicăm un hobby și nu cumpărăm un nou device).
- ✧ Păstrăm echilibrul între timpul petrecut în mediul virtual și timpul dedicat interacțiunilor social reale.
- ✧ Urmărim, pe rețelele de socializare, colegi de școală/de serviciu, în general persoane obișnuite cu care interacționăm în viața de zi cu zi.
- ✧ Căutăm informații cât mai diverse, puncte de vedere diferite în raport cu un anumit subiect / domeniu.
- ✧ Ne concentrăm atenția la activitatea plăcută pe care o facem, ne gândim la ceea ce facem și încercăm să savurăm experiența, nu o realizăm automat, în timp ce ne gândim la altceva.
- ✧ Încercăm o variantă de vizualizare negativă gândindu-ne cum ar fi viața noastră dacă o anumită experiență pozitivă nu ar exista (cum ar fi viața noastră nu am putea să mergem în fiecare săptămâna la cursul preferat de robotică).

CUM ÎNCEPEM SĂ FIM BINE?

Faptul că știm ce anume ar trebui să facem, ce ne poate ajuta să ne simțim bine și care este impactul stării de bine în viața noastră nu înseamnă automat că ne vine ușor să punem în practică informațiile pe care le avem. Dimpotrivă, fiecare dintre strategiile discutate este asociată cu efort și mai degrabă cu disconfort la început. Ca orice obicei nou pe care dorim să ni-l formăm, atenția și investiția noastră în starea de bine pot fi susținute punând în practică diverse strategii:

1. Putem alege mediul și contextul în care trăim, știut fiind faptul că oamenii tind să imite, inconștient și automat, comportamentele pe care le văd în jur. Este vorba despre efectul de conformitate care presupune că ne potrivim comportamentele și atitudinile cu cele ale oamenilor din jurul nostru (așa cum spunem de obicei că adolescenții se angajează în diverse comportamente de risc din cauza anturajului). Ceea ce înseamnă că șansele de a adopta anumite schimbări cresc dacă în jurul nostru sunt și alte persoane care încearcă să facă același lucru: fie e alăturăm unui grup care are aceleași obiective de schimbare ca și noi, fie inițiem o serie de noi comportamente împreună cu alții (prieteni, colegi, membrii ai familiei). De asemenea, pentru a facilita o schimbare putem începe să ne raportăm comportamentul la cei care au făcut deja schimbarea pe care ne-o dorim și noi. Iar, din acest punct de vedere, este și responsabilitatea noastră de a ne expune la modele în raport cu obiectivul de a avea grijă de noi, dar și a comunității (școală, social media) de a promova astfel de modele pozitive pentru schimbări dezirabile.

2. Pe măsură ce repetăm anumite comportamente, le transformăm în rutine pe care ne vine ușor să le realizăm, devenind automatisme ce presupun tot mai puțin efort conștient. În procesul de formare a rutinelor este important ca pentru început să identificăm beneficiul, recompensa asociată unui comportament (de exemplu, dacă mă plimb jumătate de oră, dorm mai bine). Pentru început recompensele trebuie să vină cât mai rapid după efectuarea comportamentului pentru ca creierul să perceapă ”legătura” dintre ele și să ne facă să ne dorim să le repetăm. În aceeași măsură, comportamentele noastre sunt legate și de un anumit indiciu din mediu, un mic stimul care generează comportamentul (de exemplu, atunci când ne trezim mergem să ne spălăm pe față; în jur de ora 13.00, începem să pregătim ceva să mâncăm). Și aceste mecanisme au implicații practice imediate, inclusiv în ceea ce privește comportamentele generatoare de stare de bine: interacțiuni sociale, meditație, sport, savurarea unei activități plăcute etc.

Putem să modificăm indiciile: un afiș pe perete care să îmi aducă aminte să scriu în jurnal, o brățară primită de la un prieten care să mă ajute să îmi amintesc să fac un gest frumos în fiecare zi, stabilirea unei întâlniri cu prieteni care să mă facă ca înainte să trec pe la sala de sport pe la bibliotecă.

3. Ideea de bază este că avem nevoie de planificare pentru că nici o schimbare nu vine de la sine. Iar acest plan ar trebui să fie cât mai clar, cu pași cât mai concreți: e important să ținem seama de eventualele obstacole dar și de importanța unor comportamente care au beneficii pe termen lung: fixez în agendă ora de masaj care știu că îmi face bine chiar și în perioadele stresante, stabilesc întâlnirile cu prietenii imediat după job pentru a nu ajunge la o oră foarte târzie acasă. O astfel de planificare trebuie să menționeze comportamente specifice, defalcate în pași mici și concreți. Iar un alt criteriu care ne poate ajuta atunci când planificăm o schimbare este să o asociem cu un eveniment/moment semnificativ: o zi de naștere, începutul vacanței, prima zi din săptămână sau din lună. Important este să fie un moment cât mai apropiat în timp și să nu ajungem să amânăm schimbarea prea mult căci ne vom pierde motivația de a o face. Tendința de a amâna este mare, mai ales când este vorba de starea noastră de bine pe care nu o considerăm neapărat prioritară în fața diverselor "urgențe" care apar mereu și pe care trebuie să le rezolvăm. Dar amânarea nu ne rezolvă niciodată dificultățile, cele mai multe situații neplăcute nu se rezolvă de la sine. De fapt, în cea mai mare măsură, experiențele prin care trecem, inclusiv starea noastră de bine, depind de noi și de alegerile noastre, sunt în controlul nostru și le putem influența și îmbunătăți!

CE FAC OAMENII FERICIȚI? (Comportamente în sprijinul stării de bine)

Starea de bine poate fi menținută și îmbunătățită prin practicarea perseverență a anumitor comportamente. Tocmai pentru că sunt lucruri mici și nu le conștientizăm, este important să avem o "listă" cu acțiunile pe care le putem întreprinde pentru a ne păstra (sau restabili în caz de nevoie) echilibrul emoțional.

1. Angajarea în **interacțiuni sociale directe**, faptul că vorbim cu cineva și ne simțim apropiați de cineva, este un factor care, conform cercetărilor, face diferența între persoanele care spun că sunt fericite și cele care declară despre sine că sunt nefericite. Este vorba nu numai despre cantitatea de timp pe care o petrecem cu prietenii și familia, ci și de interacțiunile pe care le avem cu necunoscuți: câteva cuvinte schimbate cu persoanele alături de care călătorim în autobuz sau cu vânzătorul de la magazin; o discuție interesantă cu persoane care au aceleași interese cu noi pe care le putem întâlni înscriindu-ne în diverse cluburi, practicând un sport, urmând anumite cursuri sau participând la diverse evenimente (culturale sau religioase).

2. **Faptele bune** reprezintă un alt comportament cu impact semnificativ asupra felului în care ne simțim. Și aici nu vorbim doar de donații sau activități de voluntariat, ci și de lucruri simple cum ar fi: să facem un compliment, să cedăm rândul la magazin, să ajutăm un copil mai mic la teme, să ținem ușa cuiva. Contează orice gest care presupune mai mult decât propriile nevoi și propria persoană, care înseamnă a fi atent la cei din jur.

3. Este important să găsim și să ne implicăm într-o **activitate** pe care să o facem cu interes și relaxare, în care să găsim **provocare dar și distracție**. Ar trebui să fie o activitate suficient de dificilă încât să ne solicite efort și concentrare, dar față de rezultatele căreia să nu resimțim o îngrijorare foarte mare, ci mai degrabă entuziasm și curiozitate. Și vom ști că este activitatea potrivită atunci când ne dăm seama că am fost atât de "absorbiți" de ceea ce făceam încât nu am conștientizat când a trecut timpul realizând-o. Poate fi vorba despre învățarea unui instrument muzical, despre inventarea unor rețete sau despre pictură. Putem identifica activitățile potrivite gândindu-ne la lucrurile care ne-au făcut plăcere într-un anumit moment al existenței noastre sau experimentând diferite activități.

4. Un alt tip de activități care îmbunătățesc felul în care ne simțim sunt cele care au legătură cu valorile care contează pentru noi. Fie că este vorba de creativitate sau curaj, umor sau bunătate, sunt punctele tari ale caracterului nostru care se regăsesc în tot ceea ce facem. Și dacă găsim acele **activități care să valorifice aceste trăsături de caracter** ne vom simți mult mai bine decât ne-am aștepta. Chiar atunci când este vorba de contexte formale, cum ar fi școala sau locul de muncă mai târziu, activitățile organizate/ adaptate/realizate în funcție de valorile personale sunt considerate mai puțin plictisitoare sau neplăcute. Este nevoie doar de o adaptare a activității și nu o ignorare a responsabilităților. De exemplu, cineva pentru care creativitatea este importantă se poate simți bine dacă decorează periodic într-un anumit fel biroul în care lucrează, indiferent cât de dificilă ar fi activitatea pe care o desfășoară.

5. Comportamentele care țin de **o viață sănătoasă** sunt direct corelate cu starea de bine. Cercetările arată că mișcarea are un impact asupra dispoziției asemănător medicației antidepresive. Nu trebuie să alergăm un maraton, ci este suficient să ne plimbăm prin parc, să mergem pe jos măcar o parte din drumul pe care îl avem de parcurs, să dansăm sau să ridicăm diverse greutăți prin casă. De asemenea, somnul suficient (8-9 ore /noapte) și regulat corelează de asemenea cu starea de bine, în caz contrar dispoziția emoțională se deteriorează până la burn-out și depresie.

6. Un alt ingredient pe care îl putem adăuga la creșterea stării de bine este un mod de organizare care să ne lase intervale de timp în care nu avem nimic planificat, un timp la dispoziția noastră care poate fi asociat cu ideea de **"timp din belșug"**. Vom avea astfel sentimentul că avem suficient timp în care să facem ce vrem, activități plăcute sau cu semn pentru noi, sau pur și simplu să nu facem nimic. Ca și când ne-am lua un concediu de o zi sau doar de câteva ore. Dar timpul liber nu ne oferă doar senzația subiectivă de bine, ci ne dă ocazia să creștem frecvența celorlalte comportamente care pot contribui la îmbunătățirea dispoziției.

În concluzie, stare de bine este generată de lucruri mici care stau în controlul nostru și pe care oricine le poate face. Avem nevoie doar să o prioritizăm, să o conștientizăm și să fim perseverenți.

LISTĂ DE CONTROL PENTRU BUNĂSTARE

Considerații zilnice privind BUNĂSTAREA	Bifați dacă ați făcut zilnic
• Ai luat pauza de masă?	
• La sfârșitul zilei, ai finalizat lucrurile pe care ți-ai propus să le finalizezi?	
• Reflectează asupra unui lucru care a fost dificil astăzi. Ce ai învățat?	
• Indiferent de cât de mici, identifică 3 lucruri care au mers bine.	
• Este ceva despre care trebuie să vorbești cu cineva? Dacă da, ai aranjau această discuție?	
• Ce vei face azi/diseară ca să te odihnești și să te relaxezi?	
• Considerații săptămânale privind bunăstarea	
• Ai mâncat sănătos toată săptămâna?	
• Ai făcut cel puțin 150 de minute de mișcare/sport, inclusiv 2 activități de forță (de exemplu, căratul unor plase grele yoga etc)	
• Considerații lunare privind bunăstarea	
• Te-ai întâlnit cu superiorii/persoana de legătură/mentorul pentru o discuție constructivă și de susținere?	
• Ai solicitat sprijin colegilor/familiei dacă ai avut nevoie/	
• Ai avut o discuție de reflecție utilă luna aceasta?	
• Dacă ați răspuns nu la unele dintre aceste lucruri, cântăriți impactul pe care acest lucru îl poate avea asupra dvs. pe termen scurt și lung. Identificați cum ați putea obține progres cu unul sau două lucruri.	