

Ripristinare la comunicazione nella coppia.

La Comunicazione Nonviolenta

a cura di: **Feliciano Crescenzi**

Counselor Professional Trainer,

Formatore in Mediazione - A.E.Me.F, Facilitatore di gruppi di aiuto.

2. La CNV

La **Comunicazione Nonviolenta** (chiamata anche Comunicazione Empatica) si basa sul principio che sentire empatia faccia parte della nostra natura e che le strategie violente – siano esse fisiche o verbali – sono comportamenti appresi, che la cultura prevalente insegna e sostiene allontanandoci da noi stessi e dagli altri.

Marshal Rosenberg, psicologo allievo e assistente di Carl Rogers, ha sviluppato nel 1960 un processo di Comunicazione (CNV) per trovare maggiore autenticità e comprensione, connessioni più profonde e risoluzione dei conflitti.

3. La Comunicazione Empatica

La CNV promuove l'**ascolto** profondo, il **rispetto** e l'**empatia**; provare gioia nel dare e nel ricevere con empatia fa parte della nostra natura, tuttavia abbiamo imparato presto molte forme di comunicazione che ci portano a parlare e a comportarci in modi che feriscono gli altri e noi stessi.

Una forma di comunicazione che ferisce è l'uso di **giudizi moralistici** che implicano il torto di coloro i quali non agiscono in armonia con i nostri valori.

4. Le quattro aree della CNV

La CNV ci guida nel ridare forma al modo in cui ci esprimiamo ed ascoltiamo gli altri, concentrando la nostra consapevolezza su quattro aree:

- **che cosa osserviamo (il fatto)**
- **che cosa sentiamo (le emozioni)**
- **di che cosa abbiamo bisogno (il desiderio)**
- **che cosa chiediamo (il comportamento).**

5. **Che cosa osserviamo**

La prima componente della CNV richiede di **separare l'osservazione dalla valutazione**.

Abbiamo bisogno di osservare con chiarezza quello che vediamo, sentiamo, tocchiamo, che influenza il nostro benessere, senza mescolare ad esso alcuna valutazione.

Quando mescoliamo l'osservazione e la valutazione, gli altri sono propensi a sentire una critica.

Le parole *sempre, mai, ogni volta che*, provocano di frequente un atteggiamento di difesa anziché favorire l'empatia.

6. **Osservazione e Valutazione**

**Esempio di osservazione
mescolata alla valutazione**

Sei troppo generoso.

Sergio rimanda sempre a domani.

Paolo è molto scadente come
giocatore di calcio.

Non fai mai quello che ti chiedo.

**Esempio di osservazione
separata dalla valutazione**

Quando ti vedo dare ad altri i soldi del tuo
pranzo, penso che tu sia troppo generoso.

Sergio studia per gli esami la sera prima.

Paolo non ha segnato un gol in 20 partite.

Le ultime tre volte che ti ho chiesto una
cosa, tu hai detto che non volevi farla.

7. **Che cosa sentiamo**

La seconda componente della CNV consiste nell'**esprimere come ci sentiamo**.

Il nostro repertorio di parole utili per affibbiare etichette alle persone è spesso assai più grande del nostro vocabolario di parole che ci permettono di descrivere con chiarezza il nostro stato emotivo.

Esprimere le nostre emozioni può aiutare a risolvere i conflitti.

Per esprimere i nostri sentimenti è utile servirsi di parole che fanno riferimento ad emozioni specifiche, anziché parole vaghe e generiche.

Parole come *bene* o *male* impediscono al nostro interlocutore di connettersi facilmente con i sentimenti che stiamo davvero provando.

8. **Sentimenti e Pensieri**

Una comune fonte di confusione provocata dal nostro linguaggio abituale è l'utilizzo della parola *sentire* senza in realtà esprimere un sentimento.

Ad esempio, nella frase “*seno di non aver fatto un buon affare*” la parola *seno* potrebbe essere sostituita, con maggiore precisione, da *penso*.

Nella CNV è opportuno distinguere le parole che esprimono sentimenti veri e propri da quelle che descrivono ciò che pensiamo.

Esempio: “*Mi sento poco importante agli occhi delle persone con cui lavoro*”.

La parola *poco importante* descrive il modo in cui penso che gli altri mi giudichino, anziché un sentimento.

9. **Di che cosa abbiamo bisogno**

La CNV accresce la nostra consapevolezza del fatto che quello che gli altri dicono o fanno può essere uno stimolo, ma non è la sola causa dei nostri sentimenti.

I nostri sentimenti sono il risultato del modo in cui scegliamo di affrontare quello che gli altri dicono e fanno, nonché dei nostri particolari bisogni e delle nostre aspettative in quel momento.

Secondo la CNV è necessario **collegare il proprio sentimento con il proprio bisogno**, e non solo con ciò che è accaduto, poiché il giudizio sull'accaduto è spesso il risultato di un preesistente **bisogno insoddisfatto**.

10. **I nostri bisogni**

Nel momento in cui cominciamo a parlare dei nostri bisogni direttamente anziché di quello che non va negli altri, aumenta la probabilità che abbiamo di trovare soluzioni per soddisfare i bisogni di tutti.

Se non attribuiamo valore ai nostri bisogni, è probabile che neppure gli altri lo faranno.

Quando esprimiamo i nostri bisogni in modo indiretto, attraverso l'uso di valutazioni ed interpretazioni, gli altri probabilmente vi sentiranno una critica, e tenderanno ad investire le loro energie **nell'autodifesa o nel contrattacco**.

11. **Che cosa chiediamo**

La quarta componente di CNV riguarda ciò che vorremmo **chiedere agli altri**.

Cerchiamo di evitare le formulazioni vaghe, astratte o ambigue, e ricordiamo di usare un linguaggio positivo, dichiarando **quello che vogliamo anziché quello che non vogliamo**.

Quando parliamo, tanto più ci è chiaro che cosa vogliamo, tanto più è probabile che lo otterremo.

Fare richieste in un linguaggio chiaro, positivo e concreto aiuta a far capire ciò che veramente vogliamo.

12. **Richieste e pretese**

Quando i nostri bisogni non sono soddisfatti, facciamo seguire all'espressione di ciò che osserviamo, sentiamo e desideriamo **una richiesta specifica**.

Le richieste sono percepite come **pretese** quando chi ascolta crede che sarà incolpato o punito se non si conformerà ad esse.

Lo scopo della CNV non è quello di cambiare le persone e il loro comportamento; è invece quello di creare relazioni basate sull'onestà e sull'empatia, in modo da poter soddisfare al meglio i bisogni di tutti.

13. **Il rifiuto**

In genere abbiamo la tendenza a leggere come un rifiuto messaggi quali “**no**” e “**non voglio**”.

Se li prendiamo in modo personale, potremmo **sentirci feriti** senza aver compreso quello che in realtà sta accadendo nell'altro.

Se invece cerchiamo di comprendere empaticamente i bisogni dell'altro, sarà più facile per noi capire cosa gli impedisce di risponderci come vorremmo e trovare **una soluzione di compromesso valida per entrambi**.

14. **Grazie per l'attenzione**

*“Osservare senza valutare
è la forma più elevata di intelligenza umana.”
(J. Krishnamurti, filosofo indiano)*