



COMUNICAZIONE NONVIOLENTA

Per approfondimenti:

Virginia Satir, The new peoplemaking

Marshall B. Rosenberg, Le parole sono finestre (oppure muri)

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.
Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0
Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





VIRGINIA SATIR

La Comunicazione Nonviolenta o Comunicazione Empatica o Comunicazione Assertiva (da qui in avanti **CNV**) è stata **ideata da Marshall Rosenberg**. **Prima** di parlare delle sue idee però **parleremo delle idee espresse da Virginia Satir** nei suoi lavori. **Perché**, visto che Rosenberg non è stato un allievo diretto della Satir? Perché il **legame ideale e teorico** tra Marshall Rosenberg e Virginia Satir è **strettissimo**. Pur non essendoci un rapporto formale maestro-allievo, i due si muovevano nello stesso contesto culturale della psicologia umanistica e della rivoluzione della comunicazione degli anni '60 e '70 del Novecento. Entrambi **condividevano l'idea che la sofferenza umana e i conflitti non derivassero da una "malattia" interna, ma da blocchi e disfunzioni nel modo in cui le persone comunicano ed esprimono i propri bisogni**. Esistono **parallelismi evidenti** tra i loro modelli:

- **L'espressione dei bisogni profondi** → Satir lavorava per far emergere i sentimenti e le vulnerabilità nascosti. Allo stesso modo, Rosenberg ha strutturato la CNV per superare i giudizi moralistici e connettersi direttamente ai bisogni universali insoddisfatti.
- La visione della comunicazione → Entrambi consideravano la **comunicazione** come **l'elemento centrale che determina la qualità delle relazioni umane e della salute familiare/sociale**.

In sintesi: introdurre, prima di parlare del lavoro di Rosenberg, i concetti principali espressi nei suoi lavori dalla Satir ci aiuterà a comprendere meglio il significato della CNV.

Il mondo in cui viviamo **e la famiglia** in cui viviamo **non sono due entità separate**. Sono legati fra di loro. Sono costruiti a partire dalle stesse dinamiche, soltanto in scale differenti. La famiglia è un mondo in miniatura, il mondo è una famiglia molto, molto grande. Quello che succede nelle famiglie plasma quello che succede nel mondo, quello che succede nel mondo influenza profondamente quello che succede nelle famiglie. **Per capire il mondo dobbiamo studiare la famiglia. Per cambiare il mondo dobbiamo cambiare la famiglia. Per cambiare la famiglia dobbiamo cambiare noi stessi.**

Ogni persona, anche le persone che hanno posizioni importanti, di potere, influenti, una volta è stata un bambino o una bambina. Il modo in cui si comporta dipende largamente dagli insegnamenti, espliciti e impliciti, ricevuti in famiglia durante la crescita. Migliorare il modo di vivere di una famiglia significa far filtrare nella società di cui quella famiglia fa parte quel miglior modo di vivere. È semplice modificare le dinamiche familiari? No. Ma è possibile? Certamente sì. Molti dei comportamenti che affliggono le famiglie sono appresi dai loro membri dopo la nascita e come possono essere appresi allo stesso modo possono essere disappresi, modificati, eliminati, sostituiti da comportamenti più costruttivi e meno distruttivi. È un processo lungo e complicato: bisogna riconoscere i comportamenti negativi; bisogna perdonarsi per averli messi in atto (o perdonare chi li ha messi in

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





atto)¹; bisogna darsi il permesso di cambiare; e infine bisogna mettere in atto i cambiamenti. I risultati però meritano ampiamente lo sforzo.

Secondo il **modello di terapia familiare** della Satir, ogni famiglia (ma possiamo estendere questi concetti ad ogni gruppo/sistema sociale di individui fra loro interconnessi) si basa su **quattro pilastri**:

- **Autostima** → il valore che una persona riconosce a se stessa.
- **Comunicazione** → il modo in cui le persone esprimono e scambiano emozioni ed esperienze.
- **Regole** → le linee guida (spesso implicite) che gestiscono il comportamento all'interno del sistema.
- **Socializzazione** → il modo in cui ci si relaziona con gli altri attori del sistema e con il mondo esterno al sistema (la "mappa" delle interazioni).

Un sistema sociale funzionale è un sistema in cui questi quattro pilastri sono ben saldi. Una precisazione molto importante: **nessuno sceglie** intenzionalmente **una vita problematica**. **Le famiglie problematiche vivono in quel modo perché non ne conoscono altri**.

Come comunicano le persone? Ogni persona ha un diverso stile di **comunicazione** oppure ci sono dei pattern universali? La risposta è che ci sono dei **pattern universali**. **Quattro** sono **negativi**:

- **Il Placater (conciliatore a oltranza)** → il fulcro di questo stile è il bisogno disperato di approvazione. Il Placater annulla se stesso per far felici gli altri, dicendo sempre di sì anche quando vorrebbe dire di no. Atteggiamento mentale: *"Io non valgo nulla, tu vali tutto. Sono responsabile di ogni problema"*. Linguaggio del corpo: Postura sottomessa, spalle basse, voce supplichevole o debole. Cosa sacrifica: il proprio sé (i propri bisogni e sentimenti).
- **Il Blamer (accusatore / critico / giudice)** → al contrario del Placater, il Blamer si difende attaccando. Per non mostrare la propria debolezza, scarica la colpa sugli altri, comportandosi in modo dittatoriale e superiore. Atteggiamento mentale: *"Io ho ragione, tu hai torto. È sempre colpa tua"*. Linguaggio del corpo: Dito puntato, voce alta, corpo teso, sguardo severo. Cosa sacrifica: l'altro (non rispetta i sentimenti di chi ha di fronte).
- **Il Computer (oggettivo / razionale)** → con questo stile ci si rifugia nella logica pura, nell'intellettualizzazione iper-oggettiva e nei fatti freddi. Il computer esclude totalmente le emozioni (sia le proprie che quelle altrui) per evitare di sentirsi vulnerabile. Atteggiamento mentale: *"Bisogna essere logici. Le emozioni sono un segno di debolezza"*. Linguaggio del corpo: monolitico, rigido, espressione facciale neutra, voce monotona ed enciclopedica. Cosa sacrifica: sia il sé che l'altro (resta solo il "contesto" oggettivo).

¹ Questa è forse la parte più difficile di tutte. Per renderla meno difficile, è utile ricordarsi di questo: generalmente, quello che è successo nel passato è quanto di meglio era possibile fare in quel momento dati gli strumenti in nostro possesso. Se avessimo avuto strumenti migliori, avremmo compiuto azioni migliori. Probabilmente, le cause dei problemi familiari a quell'epoca ci erano invisibili, non perché non volessimo vederle, ma perché avevamo degli occhiali non adatti a vederle.



- **Il Distracter (svanito / indifferente)** → Chi usa questo pattern cerca di alleggerire la tensione o fuggire dal conflitto spostando l'attenzione su altro. Cambia discorso, fa battute fuori luogo, si muove continuamente o fa finta di non capire. Atteggiamento mentale: *"Se ignoro il problema o cambio argomento, il pericolo svanirà"*. Linguaggio del corpo: in continuo movimento, distratto, lo sguardo spazia ovunque tranne che sull'interlocutore. Cosa sacrifica: tutto (il sé, l'altro e il contesto reale della situazione).

Uno solo è positivo:

- **Il Congruent (congruente / autentico / onesto)** → Questo è l'unico stile di comunicazione sano, aperto e funzionale. La persona congruente è consapevole dei propri sentimenti, li esprime chiaramente e rispetta al contempo quelli degli altri, tenendo conto della realtà dei fatti. Le tre componenti in equilibrio: il sé (conosco e rispetto i miei bisogni); l'altro (rispetto e accolgo i bisogni e la dignità altrui); il contesto (valuto la situazione per quella che è davvero). Linguaggio del corpo: rilassato, espressione coerente con le parole, contatto visivo diretto ma accogliente. Le parole corrispondono esattamente a ciò che la persona prova dentro. È in grado di utilizzare le qualità nascoste degli altri quattro stili di comunicazione: sa fare pace (placater); ha autorevolezza (blamer); sa dare attenzione agli aspetti oggettivi e fattuali (computer); possiede umorismo (distracter).

Secondo Virginia Satir, la crescita personale e la terapia dovrebbero mirare a farci abbandonare i quattro ruoli difensivi per portarci verso la congruenza, l'unica via per stabilire relazioni autentiche e profonde.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





L'EMPATIA

Uno dei concetti centrali della CNV è l'empatia. È un concetto poco compreso, spesso frainteso, quindi prima di passare alla CNV parleremo di empatia, spiegando di cosa si tratta.

L'empatia è una delle capacità umane più straordinarie e complesse. Non si tratta solo di "mettersi nei panni dell'altro", che è la definizione che usiamo più spesso, ma di una vera e propria competenza multidimensionale.

In termini scientifici e psicologici, possiamo definire l'empatia come **la capacità di avvertire, comprendere e condividere i pensieri e le emozioni di un'altra persona**, mantenendo però la chiara distinzione tra il sé e l'altro (cioè senza lasciarsi sommergere o confondere dalle emozioni altrui).

Per capirla a fondo, gli psicologi la dividono solitamente in **tre componenti principali**:

- **Empatia Cognitiva** → È la capacità di "capire" la prospettiva di un'altra persona a livello di pensiero. Riesci a comprendere le sue ragioni e la sua visione del mondo, anche se non necessariamente la condividi. È il lato più razionale dell'empatia.
- **Empatia Emotiva (o Affettiva)** → È la capacità di "sentire/provare" ciò che sente l'altro. Se vedi un amico soffrire, provi una risonanza emotiva dentro di te. È una risposta quasi viscerale, guidata in parte dai nostri neuroni specchio.
- **Preoccupazione Empatica (o Compassione)** → È la spinta all'azione. Non ti limiti a capire o a sentire il dolore altrui, ma provi il desiderio spontaneo di aiutare quella persona a stare meglio.

Spesso confondiamo l'empatia con la simpatia. Sono però due cose diverse:

- La simpatia ci porta a dire/pensare: "*Mi dispiace che ti trovi in quella situazione*".
- L'empatia ci porta a dire/pensare: "*Capisco e sento come ti trovi in quella situazione*".

Provare empatia non significa necessariamente essere "buoni": è piuttosto un canale di comunicazione profondo. In alcuni casi è la colla sociale che ci permette di costruire relazioni autentiche, di collaborare e di vivere in comunità, in altri casi è uno strumento utilizzato da certe persone per sfruttare gli altri. **L'empatia è uno "strumento" psicologico e come ogni strumento può essere usato per scopi positivi o per scopi negativi.**

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





LA COMUNICAZIONE NONVIOLENTA

Cos'è la CNV

Lasciamo rispondere direttamente Marshall Rosenberg, che l'ha ideata, citandolo direttamente: "[...] credo che **provare gioia nel dare e nel ricevere con empatia faccia parte della nostra natura** [...]"; "Nello studiare quali fattori influenzano la nostra abilità di rimanere collegati empaticamente [sono rimasto] colpito dal **ruolo cruciale del linguaggio** e del modo in cui usiamo le parole. Ho individuato da allora uno **specifico approccio alla comunicazione** – alla parola e all'ascolto – **che ci porta a dare dal cuore**, connettendoci con noi stessi e con gli altri in un modo che **permette alla nostra naturale empatia di sbocciare**. [Utilizzo] il termine "nonviolenza" [...] per fare riferimento al nostro naturale stato di **empatia**, quando **la violenza ha ceduto il posto al cuore**".

La CNV non è una comunicazione automatica, almeno all'inizio, anche se **con la pratica**, nel tempo, **può diventarla**. Bisogna **disimparare il nostro pattern abituale di comunicazione**, acquisito nel corso della nostra vita, che integra sempre una percentuale, più o meno alta, di violenza, **e sforzarsi di impararne uno nuovo, non violento, empatico**. *A questo punto le nostre parole "[...] diventano risposte coscienti basate sulla solida consapevolezza di ciò che percepiamo, ciò che sentiamo e ciò che vogliamo. Siamo perciò indotti ad esprimere noi stessi con onestà e chiarezza, prestando agli altri allo stesso tempo un'attenzione rispettosa ed empatica. In ogni scambio, arriviamo ad ascoltare i nostri bisogni più profondi e quelli altrui. La CNV ci prepara ad osservare attentamente e ad essere in grado di individuare i comportamenti e le condizioni che ci influenzano. Impariamo ad identificare e ad articolare con chiarezza che cosa vogliamo concretamente in ogni situazione. La forma è semplice e tuttavia capace di generare potenti trasformazioni [...] La resistenza, l'atteggiamento di difesa e le reazioni violente vengono minimizzati. [Si] genera un reciproco desiderio di dare dal cuore [...] Quando diamo dal cuore [...] chi riceve trae gioia dal dono, senza preoccuparsi delle conseguenze, quelle che di solito accompagnano i doni fatti per paura, per senso di colpa, per vergogna o perché si desidera ricavarne qualcosa [...] L'uso della CNV non richiede che le persone con cui comunichiamo siano già a conoscenza di essa e neppure che siano motivate a relazionarsi con noi in modo empatico. Se rimaniamo vicini ai principi della CNV [...] essi si uniranno a noi nel processo [...] Sono convinto [...] che l'empatia sbocchi inevitabilmente quando ci manteniamo fedeli ai principi ed al processo della CNV".*

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





Le due parti e le quattro componenti della CNV

Quali sono le due parti e le quattro componenti della CNV?

- **Parte 1 → Esprimere onestà attraverso le quattro componenti:**
 - Osservazioni oggettive.
 - Sentimenti sinceri.
 - Bisogni chiaramente espressi.
 - Richieste precise.
- **Parte 2 → Ricevere con empatia attraverso le quattro componenti:**
 - Osservazioni oggettive.
 - Sentimenti sinceri.
 - Bisogni chiaramente espressi.
 - Richieste precise.

Come si articola nello specifico questo processo?

- **Esprimere onestà** → Innanzitutto, osserviamo che cosa sta veramente accadendo in una certa situazione: che cosa osserviamo altre persone dire o fare, che sta arricchendo o non arricchendo la nostra vita? Il trucco sta nell'essere in grado di articolare questa osservazione senza introdurvi giudizi o valutazioni, ma dicendo semplicemente quello che altre persone fanno che a noi piace o non piace. In seguito, affermiamo in che modo ci sentiamo quando osserviamo questa azione: siamo tristi, spaventati, gioiosi, divertiti, irritati...? In terzo luogo, diciamo quali bisogni sono collegati ai sentimenti che abbiamo identificato. A questo punto, dobbiamo formulare una richiesta precisa, specifica, non equivocabile, che faccia riferimento a ciò che vogliamo dall'altra persona che potrebbe arricchire la nostra vita o renderla migliore.
- **Ricevere con empatia** → Ci connettiamo all'altro percependo innanzitutto ciò che egli osserva, sente, ciò di cui ha bisogno, poi, ricevendo la quarta informazione, la richiesta, scopriamo cosa arricchirebbe la sua vita.

Se manteniamo la nostra attenzione centrata sulle aree suddette ed aiutiamo gli altri a fare la stessa cosa, stabiliamo un flusso di comunicazione in entrambe le direzioni, fino al punto in cui l'empatia si manifesta naturalmente: che cosa vedo, che cosa sento, di cosa ho bisogno, che cosa ti chiedo per arricchire la mia vita, che cosa vedi, che cosa senti, di cosa hai bisogno, che cosa mi chiedi per arricchire la tua vita.

Quando usiamo la CNV nelle nostre interazioni ritorniamo al nostro stato naturale di empatia. Essa è quindi **un approccio che può essere applicato con efficacia ad ogni livello della comunicazione ed in situazioni diverse:** relazioni personali, famiglia, scuola, organizzazioni e istituzioni, terapie e consulenze, relazioni diplomatiche e commerciali, diverbi e conflitti di qualsiasi natura.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





LA COMUNICAZIONE NON EMPATICA

Esistono specifiche **forme di linguaggio e di comunicazione** che contribuiscono al **modo violento** che tutti noi, chi più chi meno, abbiamo di **comportarci verso noi stessi e verso gli altri**:

- **I giudizi moralistici.** Incolpare, insultare, umiliare, etichettare, criticare, fare paragoni e diagnosticare sono tutti tipi di giudizi moralistici. Il linguaggio moralistico ci intrappola in un mondo di idee su ciò che è giusto o sbagliato negli altri e in noi.
- **Negare le proprie responsabilità.** Il linguaggio comunemente usato offusca il fatto che ciascuno è responsabile dei propri sentimenti, dei propri pensieri e delle proprie azioni. Espressioni come "si deve", "mi fa sentire" etc facilitano la negazione della responsabilità personale dei propri sentimenti e dei propri pensieri. Non importa cosa dicano o facciano gli altri, la responsabilità della nostra reazione è sempre nostra. Siamo sempre noi a decidere come comportarci e negarlo attraverso il linguaggio che adoperiamo non cambia la situazione. Anzi, la peggiora: siamo pericolosi quando non siamo consapevoli di essere responsabili del nostro comportamento, dei nostri pensieri e dei nostri sentimenti.
- **Le pretese.** Un altro esempio di linguaggio non empatico è comunicare i nostri desideri sotto forma di pretese. Una pretesa, implicitamente o esplicitamente, minaccia coloro a cui è rivolta, che saranno puniti con sensi di colpa o altre punizioni se non si conformano ad essa.
- **Punizioni e riconoscimenti.** Spesso parlando esprimiamo il concetto per cui certe azioni meritano una punizione o un riconoscimento: "Merita di essere punito / merita un riconoscimento per quello che ha fatto". Così facendo presupponiamo la cattiveria o la bontà non di un'azione, ma della persona che ha agito, e quindi ragioniamo in termini di punizioni e di premi in conseguenza di quell'azione. Sarebbe meglio se le persone si comportassero correttamente non per paura di una punizione o nella speranza di un premio, ma per migliorare se stesse. Purtroppo la nostra società è ampiamente basata sul modello "punizione / premio". Dovremmo eliminare il concetto di "merito/demerito" e basarci sul concetto di "crescita personale".

Purtroppo **queste forme di linguaggio sono profondamente radicate in noi**, perché sono il frutto di una visione intrinsecamente negativa della natura umana che ci accompagna **da millenni**². Sradicarle richiede un lavoro profondissimo su di noi e sulla società.

² La comunicazione non empatica è connaturata all'esistenza delle società gerarchiche, il cui funzionamento dipende dalla presenza di un gran numero di cittadini docili e sottomessi che ne permettono la continuazione. Quando siamo in contatto con i nostri sentimenti e i nostri bisogni noi umani non siamo più buoni schiavi o subalterni.





ESPRIMERE ONESTÀ ATTRAVERSO

LE QUATTRO COMPONENTI

L'OSSERVAZIONE

L'osservazione deve essere oggettiva. Deve essere separata dalla valutazione. Abbiamo bisogno di osservare con chiarezza e onestà quello che vediamo, sentiamo, tocchiamo, che influenza il nostro benessere, senza mescolare alcuna valutazione. Quando mescoliamo osservazione e valutazione riduciamo la probabilità che gli altri sentano il messaggio che desideriamo esprimere. Al contrario, percepiranno una critica e quindi opporranno resistenza alle nostre parole. **La valutazione, il giudizio, non sono aboliti nella CNV. Sono semplicemente separati dall'osservazione.** Poiché per la maggior parte di noi è difficile osservare le persone e i loro comportamenti senza mescolarvi giudizi, critiche o altre forme di analisi, presentiamo una tabella con degli esempi chiarificatori.

COMUNICAZIONE	ESEMPIO DI OSSERVAZIONE MESCOLATA ALLA VALUTAZIONE	ESEMPIO DI OSSERVAZIONE SEPARATA DALLA VALUTAZIONE
Uso del verbo essere senza indicare che chi valuta si prende la responsabilità della valutazione.	Sei troppo generoso.	Quando ti vedo dare ad altri tutti i soldi del tuo pranzo, penso che tu sia troppo generoso.
Uso di verbi con una connotazione valutativa.	Sergio rimanda sempre a domani lo studio.	Sergio studia per gli esami soltanto la sera prima.
Implicare che le deduzioni personali di qualcuno relative ai pensieri, ai sentimenti, alle intenzioni o ai desideri di una persona sono le sole possibili.	Federico non riuscirà a consegnare il lavoro.	Non penso che Federico riuscirà a consegnare il lavoro; mi ha detto: "Non riuscirò a consegnare il mio lavoro".
Confusione tra previsione e certezza.	Se non fai dei pasti equilibrati, la tua salute ne risentirà.	Se non fai pasti equilibrati, temo che la tua salute ne risentirà.
Mancanza di riferimenti specifici.	Le minoranze etniche non si prendono cura delle loro proprietà.	Non ho mai visto la famiglia di immigrati che abita di fronte a me spalare la neve dal suo marciapiede.
Uso di parole che indicano abilità senza indicare che si tratta di una valutazione.	Paolo è molto scadente come giocatore di calcio.	Paolo non ha segnato un gol in 20 partite.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

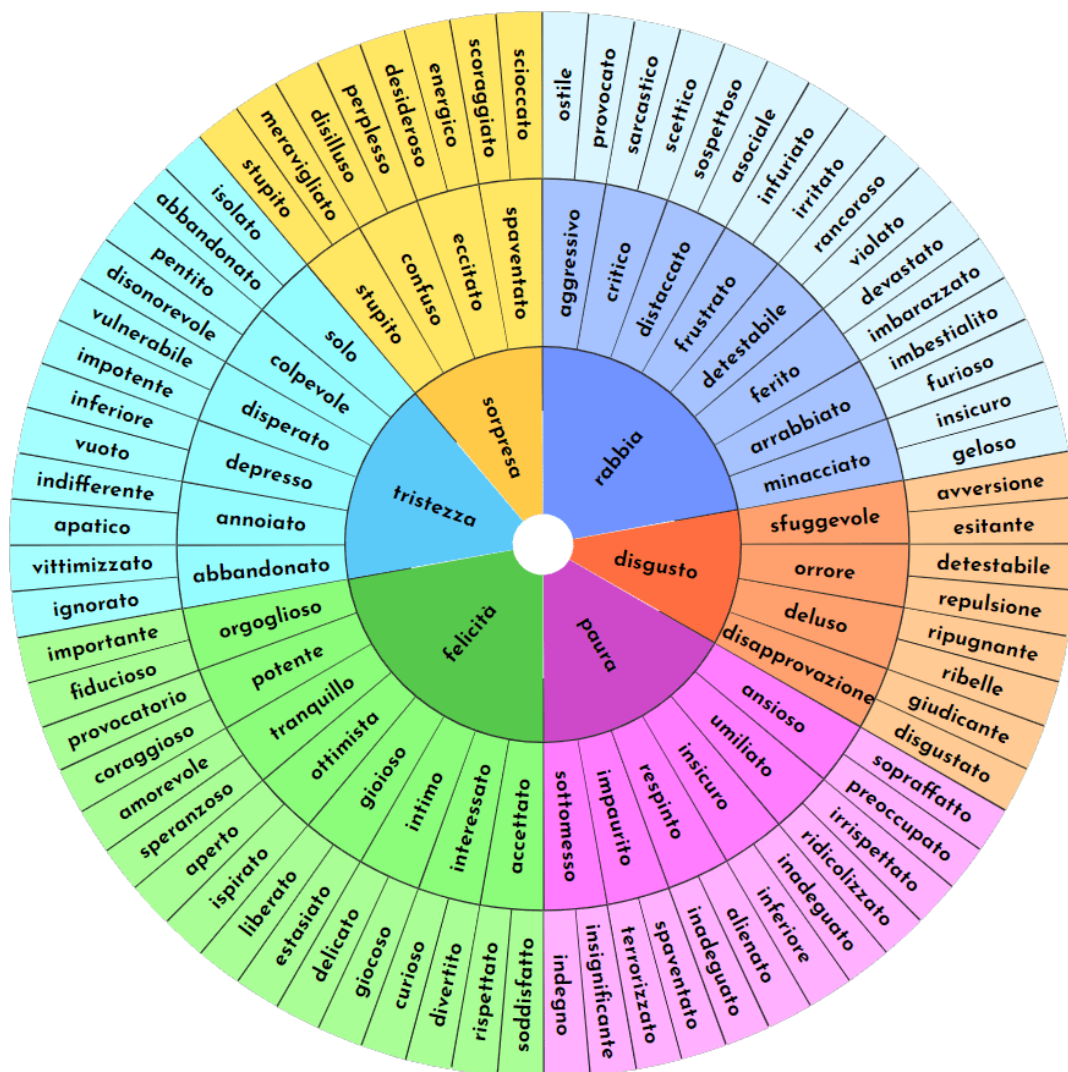
Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





I SENTIMENTI E I BISOGNI

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 chiaramente i propri sentimenti** in una situazione del genere **è molto difficile** e il **prezzo** che si paga **per non riuscirci è molto alto**. Al contrario, i benefici derivanti dall'**arricchire il nostro vocabolario di sentimenti** sono evidenti in ogni ambito della nostra vita. **Conoscere i propri sentimenti** però è **soltanto il primo passo**. **Per molte persone, è quasi impossibile** immaginare di **esprimerli compiutamente** persino nelle situazioni e con le persone che conoscono meglio: famiglia, amicizie, scuola, luogo di lavoro. È un peccato, perché **esprimere** la propria **vulnerabilità può** davvero **aiutare a risolvere i conflitti** (certo, tutto **dipende da chi abbiamo di fronte e dal suo atteggiamento** verso l'espressione dei sentimenti). È **molto utile** allo scopo la cosiddetta **ruota delle emozioni** (scaricabile qui: [Ruota delle emozioni](https://www.sensibiliconsapevoli.it/ruota-delle-emozioni/)):



Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

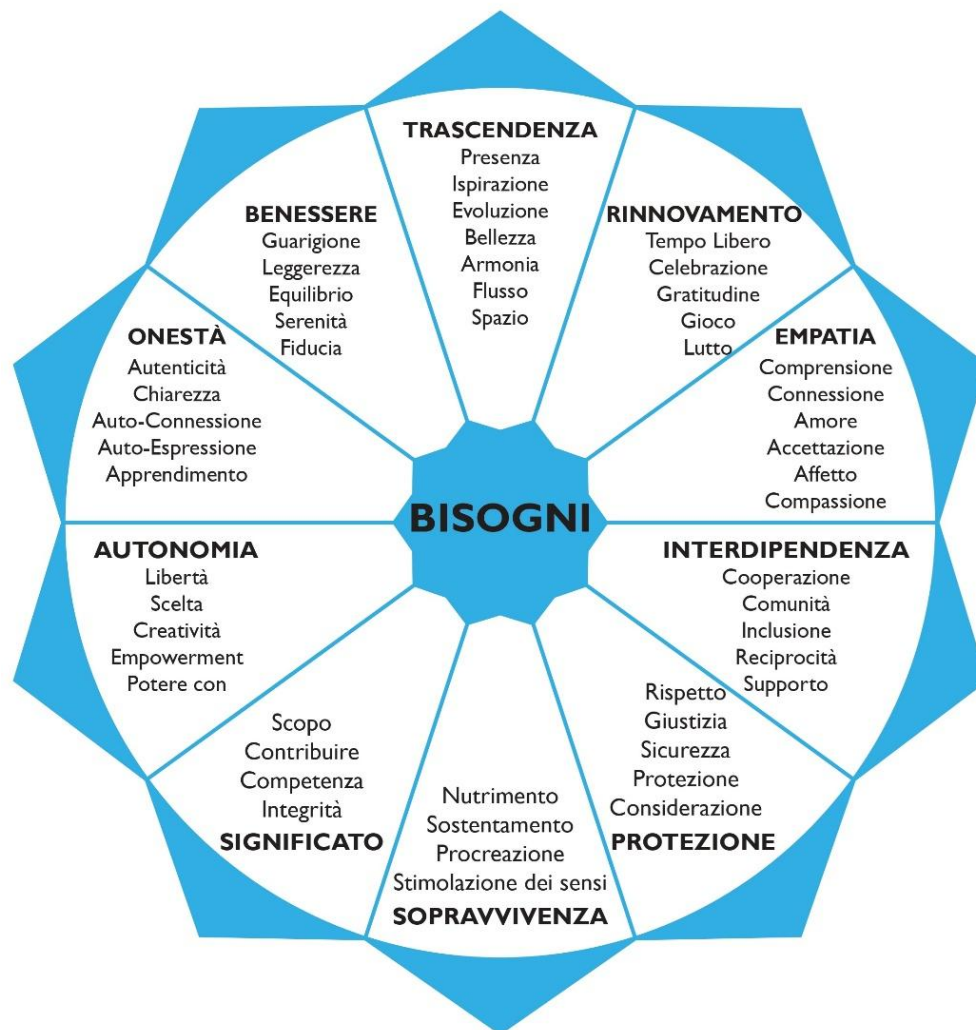
Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





I **sentimenti** non nascono dal nulla. Sono l'**espressione emotiva dei nostri bisogni**. Abbiamo quindi la necessità di capire da quali bisogni scaturiscono i nostri sentimenti. È **molto utile** allo scopo la cosiddetta **ruota dei bisogni** (scaricabile qui: [Ruota dei bisogni](#)):



BISOGNI:

Risorse necessarie a sostenere ed arricchire la Vita

Sono Universali

Non fanno riferimento ad alcuna persona, azione, luogo, tempo specifici

DISTINZIONE CHIAVE: BISOGNO VS STRATEGIA

Adattato e tradotto dall'Inglese da Giacomo Poleschi - giacomo.poleschi@gmail.com - www.giacomopoleschi.com
© 2005 peaceworks Jim & Jori Manske, www.radicalcompassion.org
CC-Creative Commons - Attribution-ShareAlike 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)



Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.
Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0
Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





Quello che gli altri dicono o fanno può essere uno stimolo, ma non è mai la causa dei nostri sentimenti. I nostri sentimenti sono il risultato del modo in cui scegliamo di ricevere quello che gli altri dicono o fanno, nonché dei nostri particolari bisogni e delle nostre aspettative. È quello che facciamo che dà origine ai nostri sentimenti. La responsabilità dei nostri sentimenti è soltanto nostra.

Quando qualcuno ci manda un messaggio negativo, verbale o non verbale, abbiamo quattro modi possibili di riceverlo:

- Incolpare noi stessi.
- Incolpare gli altri.
- Percepire i nostri sentimenti e bisogni.
- Percepire i sentimenti e bisogni dell'altro.

A questo punto dovremmo essere consapevoli che la strada corretta è la percezione dei sentimenti e dei bisogni propri e altrui. È l'unico modo che abbiamo per innescare l'empatia. E se inneschiamo l'empatia è molto più probabile che i bisogni di tutte le persone coinvolte vengano soddisfatti.

In un mondo dove spesso siamo aspramente giudicati se indentifichiamo e riveliamo i nostri bisogni, può accadere che abbiamo molta paura a farlo. Ma se non lo facciamo, non li vedremo mai soddisfatti.

Nel percorso verso la liberazione emotiva, la maggior parte di noi sembra passare attraverso tre stadi relativi ai modi in cui ci relazioniamo agli altri:

- **Schiavitù emotiva** → Riteniamo di essere responsabili dei sentimenti altrui. Pensiamo di doverci adoperare continuamente per far sì che tutti siano felici. Se non sembrano esserlo, ci sentiamo responsabili ed obbligati a fare qualcosa al riguardo. Questo ci può portare facilmente a vedere come dei "fardelli" le persone che ci sono più vicine.
- **Scontrosità/rabbia** → Ci rendiamo conto di quanto sia costoso assumersi la responsabilità dei sentimenti altrui e di cercare di aggiustare le cose a nostre spese. Quando ci accorgiamo di quanto ci siamo persi nella vita e di quanto poco abbiamo risposto ai richiami della nostra anima, potremmo arrabbiarci. Ci è chiaro quello di cui non siamo responsabili, ma dobbiamo ancora imparare ad essere responsabili verso gli altri in un modo che non sia emotivamente schiavizzante. E dobbiamo imparare che gli altri non sono fardelli, ma compagni di cammino.
- **Liberazione emotiva** → Rispondiamo ai bisogni degli altri per empatia, non per paura, per senso di colpa o per vergogna. Le nostre azioni pertanto generano soddisfazione sia in noi che negli altri. Accettiamo la piena responsabilità delle nostre azioni ed intenzioni, ma non accettiamo la responsabilità dei sentimenti altrui. Siamo consapevoli del fatto che non potremo mai soddisfare i nostri bisogni a spese di altre persone. La liberazione emotiva comporta l'affermazione chiara di che cosa abbiamo bisogno, in un modo che comunica che siamo altrettanto interessati alla soddisfazione dei bisogni degli altri. È CNV in azione.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





LE RICHIESTE

Detto questo, **dobbiamo** però **imparare a fare le nostre richieste in modo che possano essere soddisfatte**:

- Innanzitutto, esprimiamo quello che richiediamo anziché quello che non richiediamo. Le richieste vanno formulate con un linguaggio positivo, non con un linguaggio negativo. Un linguaggio negativo crea confusione in noi e negli altri e resistenza negli altri.
- Evitiamo formule linguistiche vaghe, astratte o ambigue e articoliamo le nostre richieste nella forma di azioni concrete che gli altri possono intraprendere. Un linguaggio vago crea confusione in noi e negli altri e resistenza negli altri.
- Le richieste non accompagnate dall'espressione dei sentimenti e dei bisogni di chi le esprime possono suonare come pretese. In quel caso difficilmente verranno soddisfatte.
- Tanto più ci è chiaro che cosa vogliamo dagli altri, tanto più è probabile che lo otterremo. Esprimere delle richieste genuine richiede la consapevolezza di qual è il nostro obiettivo.
- Il messaggio che mandiamo non coincide sempre con il messaggio che viene ricevuto. Se non siamo sicuri che sia stato ricevuto nel modo che vogliamo, dobbiamo riuscire a chiedere chiaramente una risposta che ci dica in che modo il messaggio è stato sentito, così da poter correggere eventuali fraintendimenti.
- Le richieste sono ricevute come pretese quando gli altri credono che saranno incolpati o puniti se non vi si conformeranno. Quando le persone sentono avanzare una pretesa, vedono solo due opzioni: sottomettersi o ribellarsi. In ogni caso, la persona che fa la richiesta è vista come coercitiva e la capacità dell'interlocutore di rispondere con empatia è ridotta.
- Il modo più potente di comunicare che stiamo esprimendo una richiesta genuina è quello di dare empatia alle persone quando esse non soddisfano le nostre richieste.
- Una volta fatta una richiesta in modo che possa essere soddisfatta, potremmo comunque ricevere un no come risposta. In questo caso è utile chiedere al nostro interlocutore quali sono i suoi sentimenti relativamente alla nostra richiesta, che cosa pensa della nostra richiesta e perché non è disposto a soddisfarla.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





RICEVERE CON EMPATIA ATTRAVERSO LE QUATTRO COMPONENTI

LE QUATTRO COMPONENTI

Anche quando riceviamo con empatia, ci basiamo sulle quattro componenti:

- Osservazioni oggettive.
- Sentimenti sinceri.
- Bisogni chiaramente espressi.
- Richieste precise.

Soltanto che in questo caso la nostra attenzione non è rivolta verso noi stessi, ma verso l'altro. Partendo da delle osservazioni oggettive lo aiuteremo a esprimere sinceramente i suoi sentimenti, a esprimere chiaramente i suoi bisogni e a formulare delle richieste precise.

RICEVERE CON EMPATIA

L'empatia è una rispettosa comprensione di ciò che gli altri provano. Tutti i nostri sensi sono protesi verso il nostro interlocutore alla ricerca di una vera e profonda comprensione dei suoi sentimenti e dei suoi desideri. È un processo che avviene nel qui e ora, senza idee preconcepite, e che richiede la mancanza di giudizio e una presenza attenta.

È molto difficile ricevere con empatia. Quando parliamo con qualcuno che sta soffrendo, ci sono tantissime cose che facciamo e diciamo praticamente in automatico che però ostacolano l'empatia: dare consigli; cercare di risollevare il morale; educare; consolare; raccontare storie; zittire; commiserare; interrogare; dare spiegazioni; correggere... ma l'ingrediente fondamentale dell'empatia è la presenza: siamo interamente presenti all'altra parte e a quello che sta provando. Non è necessario ricercare una comprensione intellettuale e non è necessario provare simpatia verso l'altro. È necessaria una presenza pura. Il dialogo empatico scaturirà da quella.

PARAFRASARE

Abbiamo già detto, in precedenza, che "Il messaggio che mandiamo non coincide sempre con il messaggio che viene ricevuto. Se non siamo sicuri che sia stato ricevuto nel modo che vogliamo, dobbiamo riuscire a chiedere chiaramente una risposta che ci dica in che modo il messaggio è stato sentito, così da poter correggere eventuali fraintendimenti". Anche quando stiamo impegnandoci a ricevere con empatia possiamo adottare la stessa strategia, ma questa volta saremo noi a ripetere il messaggio che abbiamo ricevuto per essere certi di non averlo frainteso e per poter essere

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





eventualmente corretti dal nostro interlocutore. A volte è direttamente l'altra persona a chiederci, per esempio, "È chiaro?", "Capisci cosa voglio dire?". Anche in questo caso, invece di rispondere semplicemente di sì, è decisamente meglio parafrasare.

Quando parafrasiamo, il tono di voce che usiamo è estremamente importante. Quando sentono che le loro parole vengono ripetute, le persone sono estremamente sensibili a qualsiasi indizio di critica o di sarcasmo. Sono anche colpite negativamente da un tono dichiarativo che implica che stiamo spiegando quello che gli sta accadendo. Se stiamo ascoltando consapevolmente i sentimenti e i bisogni degli altri, comunque, il nostro tono comunicherà che stiamo chiedendo se abbiamo capito, non che stiamo affermando che abbiamo capito.

Dobbiamo prepararci anche alla possibilità che la nostra intenzione nel parafrasare sia fraintesa. Se questo dovesse accadere, continuiamo il nostro tentativo di percepire i sentimenti e i bisogni di chi parla. Forse vedremo, in questo caso, che il nostro interlocutore non si fida delle motivazioni del nostro agire e ha bisogno di comprendere meglio le nostre intenzioni prima di poter accettare e apprezzare le nostre parafrasi.

Diversamente da quello che alcuni pensano, parafrasare non fa perdere tempo, fa guadagnare tempo. Rende la comunicazione chiara e quindi più fluida. Si evitano fraintendimenti, chiusure, litigi e così via. Si procede più spediti lungo la via della comunicazione empatica.

RIMANERE CON L'EMPATIA

Diamo agli altri l'opportunità di esprimersi completamente prima di volgere la loro attenzione a ricercare una soluzione o a richiedere un aiuto. Se passiamo troppo rapidamente a quello che le altre persone potrebbero chiedere, potremmo comunicare loro di non essere genuinamente interessati ai loro sentimenti e bisogni; potrebbero invece ricavarne l'impressione che abbiamo fretta di liberarci di loro o di risolvere il loro problema. Inoltre, un messaggio iniziale è spesso soltanto la punta di un iceberg: può essere seguito da sentimenti ancora inespressi, ma collegati, e spesso più intensi di quelli iniziali. Mantenendo la nostra attenzione su quello che sta accadendo negli altri, offriamo loro la possibilità di esplorare e di esprimersi completamente. Se spostassimo troppo rapidamente l'attenzione alle loro richieste o al nostro desiderio di esprimere noi stessi, porremmo un freno a questo flusso.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





RELAZIONARCI A NOI STESSI CON EMPATIA

USARE L'EMPATIA VERSO NOI STESSI

La CNV può migliorare le nostre relazioni con gli altri. Tuttavia, la sua applicazione più importante potrebbe riguardare il modo in cui trattiamo noi stessi. Infatti, **se non siamo empatici verso noi stessi, diventa molto difficile esserlo con gli altri**. Quando i pensieri critici che formuliamo su noi stessi ci impediscono di vedere la bellezza che è in noi, perdiamo la connessione con l'energia divina che ci sostiene. Condizionati come siamo a vedere noi stessi come oggetti, oltretutto pieni di difetti, dalla società in cui viviamo, c'è da sorprendersi che molti di noi diventino violenti, non empatici, verso se stessi? Ma se cominciassimo a non giudicarci e imparassimo a "tradurre" i giudizi su noi stessi (così come quelli sugli altri) nei bisogni ad essi sottostanti impareremmo molto di più dalle nostre valutazioni. Una buona valutazione ci porta verso la giusta direzione.

Un primo aspetto importante della nostra vita in cui possiamo cominciare a sostituire la violenza verso noi stessi con l'empatia **è il modo in cui**, momento per momento, **valutiamo noi stessi**. Dato che vogliamo che ogni cosa che facciamo arricchisca la nostra vita, è fondamentale che sappiamo valutare gli **eventi e le situazioni** in modi che ci permettano di **imparare da essi** e di **fare scelte che ci siano di aiuto**. Questo significa evitare di valutare le nostre azioni con odio o vergogna.

Un secondo aspetto riguarda **il linguaggio** che utilizziamo. **Ad esempio, sarebbe meglio evitare il verbo "dovere"**, che non va d'accordo con un atteggiamento empatico verso se stessi. Purtroppo, lo usiamo spessissimo, senza nemmeno renderci conto che **usandolo creiamo un ambiente non empatico** sia verso noi stessi che verso gli altri. È talmente radicato nel nostro linguaggio che faremmo fatica se non potessimo più usarlo. Un buon esercizio è cercare di evitarlo quanto più possibile. Certo, è possibile che gli altri percepiscano il nostro "nuovo" modo di parlare, senza il verbo "dovere", come strano, ma è anche possibile che ne rimangano incuriositi e provino a fare lo stesso, magari dopo averci chiesto il perché della nostra scelta. Il potere delle parole, anche di una singola parola, a volte è enorme.

Il problema del verbo **"dovere"** è che **implica una mancanza di scelta** e quindi **presuppone o l'errore** ("avrei dovuto fare questo", "non avrei dovuto dire quello") **o l'obbligo** ("devo fare questo", "non devo fare quello"). Ma **se non c'è scelta**, allora **non c'è** nemmeno la **possibilità di imparare**. **C'è una** forma di **pretesa** e abbiamo visto quanto poco la pretesa vada d'accordo con la CNV. In quanto esseri umani non siamo nati per essere schiavi. Non siamo nati per sottometterci ai "dovrei" e dei "mi tocca fare questo", sia che provengano da fuori, sia che provengano da dentro di noi. **Se cediamo** e ci sottomettiamo **a queste pretese**, le **nostre azioni** sono **stimolate da un'energia priva di gioia vitale**.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





CELEBRARE LA PERDITA E PERDONARSI

Dopo una vita di autogiudizi è difficile imparare a pensare soltanto in termini di ciò di cui abbiamo bisogno e di ciò che apprezziamo, di momento in momento. Tuttavia, proprio come abbiamo imparato a tradurre i giudizi in bisogni quando conversiamo con gli altri, **possiamo imparare a riconoscere quando stiamo esprimendo giudizi su noi stessi e a concentrare** immediatamente **l'attenzione sui** nostri **bisogni sottostanti**. Quando ci mettiamo in relazione con il bisogno, e potrebbero esserci vari strati di bisogni, **avviene un notevole cambiamento** nel nostro corpo. **Invece di provare depressione, senso di colpa o vergogna, proviamo** invece **un'altra gamma di sentimenti**. Che siano la **tristezza**, la **frustrazione**, la **delusione**, il **dolore**, la **paura** o qualche altro sentimento, **la natura ci ha donato questi sentimenti per uno scopo: ci inducono ad agire per soddisfare i nostri bisogni o per realizzare i nostri desideri**. Il loro impatto sul nostro spirito e sul nostro corpo è ben diverso dal senso di scollegamento da noi stessi che proviamo quando ci vergogniamo, ci sentiamo in colpa o siamo depressi. **Celebrare la perdita** in CNV è il processo di **relazionarci pienamente con i sentimenti e i bisogni non soddisfatti che si generano quando siamo stati meno che perfetti**. **È un'esperienza di rinascimento, ma un rinascimento che ci aiuta ad imparare** da ciò che abbiamo fatto senza incolparci o odiarci. Osserviamo che il nostro comportamento si è scontrato con i nostri valori o bisogni e ci apriamo ai sentimenti che nascono da questa consapevolezza. Quando la nostra consapevolezza è focalizzata su ciò di cui abbiamo bisogno, siamo naturalmente propensi ad esplorare le possibilità che abbiamo di soddisfare quel bisogno. Invece, i giudizi moralistici che usiamo per incolpare noi stessi tendono ad offuscare questa possibilità e a perpetuare uno stato di auto-punizione.

Alla celebrazione della perdita facciamo seguire il perdono. Il perdono nella CNV comporta il **mettersi in relazione con il bisogno che volevamo soddisfare quando abbiamo intrapreso l'azione di cui ora ci stiamo dispiacendo**. Gli esseri umani agiscono sempre al fine di soddisfare un bisogno. Questo è vero sia che l'azione che compiono soddisfi tale bisogno o meno, sia che finiscano per esserne dispiaciuti. Quando ascoltiamo noi stessi con empatia, possiamo intendere il bisogno sottostante. **Il perdono si ha nel momento in cui stabiliamo questa connessione interiore**. Un aspetto importante dell'empatia verso noi stessi è la nostra capacità di dare empatia a quella parte di noi che è dispiaciuta per un'azione passata e a quella stessa parte di noi che ha intrapreso l'azione.

Il processo di celebrazione della perdita e di perdono verso noi stessi è uno strumento potentissimo che ci facilita la crescita interiore e l'apprendimento.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





"NON FARE NULLA CHE NON SIA UN GIOCO"

C'è un altro aspetto dell'empatia verso noi stessi che va assolutamente tenuto in conto: il tipo di energia che sostiene le azioni che compiamo. Una frase di Marshall Rosenberg, "Non fare nulla che non sia un gioco", contiene una profonda verità. Essere empatici verso noi stessi significa anche fare delle scelte motivati soltanto dal nostro desiderio di contribuire alla vita anziché dalla paura, dalla vergogna, dal senso di colpa, dal senso del dovere o dall'obbligo. Quando siamo consapevoli del bisogno di arricchire la vita che sta dietro alle nostre azioni, quando l'energia che ci spinge ad agire è semplicemente il desiderio di rendere la vita migliore per noi stessi e per gli altri, anche il lavoro più duro contiene in sé un elemento di gioco. Al contrario, anche un'attività di per sé gioiosa, se svolta per dovere, per obbligo, per paura, per vergogna o per senso di colpa, finisce per perdere la sua allegria e per stimolare resistenza. Alcune delle motivazioni che quotidianamente ci spingono a compiere le nostre scelte sono per natura "nemiche del gioco" e vivere spinti da tali motivazioni può portare ad avere importanti difficoltà, ad allontanarci dall'empatia. Alcuni classici esempi sono il denaro, il bisogno di approvazione, la paura di una punizione, il desiderio di evitare la vergogna, il desiderio di evitare i sensi di colpa, il dovere.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





LA RABBIA

La **CNV** scoraggia vivamente i metodi "tradizionali", violenti, di esprimere la rabbia: uccidere, picchiare, incolpare, ferire emotivamente gli altri. Ma non scoraggia l'espressione della rabbia, perché è impossibile vivere una vita in cui non si è mai arrabbiati. Incoraggia ad esprimere la rabbia in modo pieno e sentito allo scopo di soddisfare i bisogni nascosti sotto la rabbia.

Il primo passo per esprimere la rabbia con pienezza è quello di sollevare l'altra persona da qualunque responsabilità per la nostra rabbia. Ci liberiamo di pensieri quali: "Lui/lei/loro mi hanno fatto arrabbiare quando hanno fatto/detto questo". Un tale modo di pensare ci porta ad esprimere la nostra rabbia in modo superficiale, incolpando o punendo l'altra persona. La realtà è che il comportamento altrui può essere uno stimolo per i nostri sentimenti, ma non può esserne la causa. Non ci arrabbiamo mai a causa di qualcosa che qualcun altro ha fatto o detto, ci arrabbiamo come conseguenza di uno stimolo esterno, ma la nostra rabbia nasce dentro di noi, non arriva dall'esterno. Abbiamo parlato in precedenza delle quattro possibilità che abbiamo quando ci viene presentato un messaggio o un comportamento che non ci piace: incolpare noi stessi; incolpare gli altri; percepire i nostri sentimenti e bisogni; percepire i sentimenti e i bisogni dell'altro. La rabbia nasce quando incolpiamo gli altri, confondendo stimolo e causa. Ci sono situazioni in cui è davvero difficile non incolpare gli altri, ma ragioniamo su questo: incolpare gli altri ci aiuta a sciogliere la rabbia? No, non ci aiuta. Immaginiamo una situazione estrema: un ladro di strada ci picchia per rubarci il portafoglio. Certo, la sua azione è malvagia e ci provoca danni, ma arrabbiarci con lui risolve qualcosa? Ovviamente no. Se proviamo a cambiare il nostro pensiero, dicendoci che avrebbe potuto andare peggio perché il ladro avrebbe anche potuto ucciderci, riusciamo addirittura a trasformare la rabbia in sollievo. Niente e nessuno, tranne noi stessi, può costringerci a provare rabbia. Se in un momento di rabbia riusciamo a collegarci ai nostri sentimenti e bisogni, possiamo star certi che quella rabbia prima o poi si scioglierà.

Gestire la rabbia in questo modo, se diventa un'abitudine, porta con sé anche un altro vantaggio: potremmo imparare a non arrabbiarci mai. Se impariamo a collegarci ai nostri sentimenti e bisogni in quelle situazioni che normalmente ci provocano rabbia, possiamo riuscire a farlo prima ancora che la rabbia emerga, lasciandoci calmi e consapevoli.

Questo tipo di atteggiamento ci è utile anche quando vogliamo aiutare un'altra persona a gestire la sua rabbia. Se riusciamo a collegarci ai suoi sentimenti e bisogni, possiamo aiutarla a sciogliere la sua rabbia. In questo caso però dobbiamo fare attenzione, perché stiamo agendo su qualcun altro. Potremmo, inavvertitamente, dire o fare qualcosa che amplifichi la sua rabbia, mettendo noi, lui/lei o qualcun altro in pericolo.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





Se pensiamo alla vita di tutti i giorni e alle notizie che ci arrivano dal mondo ci viene spontaneo pensare che ci sono circostanze in cui la rabbia è decisamente giustificata. Ricordiamoci però che l'essenza della rabbia è un bisogno che non viene soddisfatto. La rabbia quindi è preziosa se la utilizziamo come un campanello d'allarme per svegliarci, per accorgerci che abbiamo un bisogno che non viene soddisfatto e che stiamo pensando in un modo che ne rende improbabile la soddisfazione. La piena espressione della rabbia richiede la piena consapevolezza del nostro bisogno. Inoltre, è necessario avere dell'energia per soddisfare tale bisogno. La rabbia, tuttavia, assorbe la nostra energia dirigendola verso la punizione delle altre persone anziché verso la soddisfazione del nostro bisogno.

Consideriamo ora che cosa richiede in forma concreta il processo di espressione piena della nostra rabbia. Il primo gradino consiste nel fermarsi e non fare nulla tranne respirare. Evitiamo di intraprendere qualunque azione volta ad incolpare o punire l'altra persona. Semplicemente, stiamo zitti. Individuiamo poi i pensieri che ci stanno facendo arrabbiare. Ad esempio, per caso sentiamo dire una frase che ci induce a credere che siamo stati esclusi da una conversazione a causa della nostra etnia. Percepriamo la rabbia, ci fermiamo e identifichiamo i pensieri che turbinano nella nostra testa: "È ingiusto comportarsi in quel modo. È razzismo." Sappiamo che tutti i giudizi come questi sono espressioni tragiche di bisogni insoddisfatti, perciò saliamo il prossimo gradino e collegiamoci ai bisogni che stanno dietro a questi pensieri. Se giudico qualcuno come razzista, il mio bisogno potrebbe essere quello di coinvolgimento, di uguaglianza, di rispetto o di connessione.

Per esprimerci pienamente, ora mettiamo la rabbia in parole. Poiché la rabbia è stata trasformata in bisogni e in sentimenti collegati ai bisogni, potrebbe sembrare semplice, ma non lo è affatto. Formulare questi sentimenti e bisogni potrebbe richiedere molto coraggio. Immaginiamoci per esempio che il commento razzista sia stato fatto dal nostro datore di lavoro; ci vorrà molto coraggio per parlarne con lui.

Nella maggior parte dei casi, comunque, è necessario salire un altro gradino prima di poterci aspettare che l'altra parte si connetta con quello che accade in noi. Poiché molto spesso agli altri sarà difficile, in tali situazioni, ricevere i nostri sentimenti e bisogni, prima saremo noi a dover dare loro empatia, se vogliamo che poi loro ci ascoltino. Tanto più empatizziamo con quello che li conduce a comportarsi in modi che non soddisfano i nostri bisogni, tanto più è probabile che, dopo, loro riusciranno a fare lo stesso con noi (empatizzare con noi).

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





RISOLVERE I CONFLITTI CON LA CNV

Tutto quello che abbiamo detto finora sulla CNV si può proficuamente utilizzare per mediare e per risolvere i conflitti. In effetti, la C di CNV sta per comunicazione, quindi potremmo anche dire che **l'intero processo della CNV altro non è che un modo per comunicare efficacemente, allo scopo di evitare i conflitti oppure di mediare per risolverli.** **Non** possiamo però **improvvisarci mediatori**, potremmo creare più danni di quelli che sono già stati fatti. Per capire quanto è complicato mediare con la CNV consigliamo la lettura dei capitoli 11 e 12 di *Marshall B. Rosenberg, Le parole sono finestre (oppure muri)*. Qui ci limiteremo a presentare brevemente alcuni aspetti centrali nel processo di mediazione attraverso la CNV.

È possibile risolvere quasi tutti i conflitti in modo da soddisfare tutte le parti. Certo, in alcuni casi è un processo complicatissimo e/o lunghissimo, ma gli **ingredienti necessari** sono sempre gli stessi: molta **pazienza**, la volontà di stabilire una connessione umana (**empatia**), il **riconoscimento di sentimenti e bisogni**, l'intenzione di seguire i **principi della CNV** finché non si trova una soluzione e la **fiducia** nel fatto **che il processo funzionerà**. Tra tutti, comunque, l'**ingrediente fondamentale** è **stabilire una connessione umana**. Il resto discende da quello.

Le parti devono anche sapere fin dall'inizio che l'obiettivo non è quello di far sì che una parte faccia quello che l'altra vuole. **L'obiettivo è trovare una soluzione intermedia che soddisfi tutti.** Soddisfare tutti è **molto diverso dal trovare un compromesso**. In un compromesso, ognuno rinuncia a qualcosa e quindi non è pienamente soddisfatto. Usando la CNV si possono invece trovare soluzioni che pur essendo intermedie riescono a soddisfare tutti.

Per mediare attraverso la CNV è anche **importante** saper **distinguere fra strategie e bisogni**. I bisogni sono le risorse che la vita richiede per sostenerci. Tutti abbiamo gli stessi bisogni fisiologici (aria, acqua, cibo, riposo...), ma anche gli stessi bisogni psicologici (comprensione, sostegno, onestà, significato...). Per evitare di confondere bisogni e strategie, è importante ricordare che **i bisogni con contengono alcun riferimento a specifiche persone che intraprendono specifiche azioni.** Invece, **le strategie fanno riferimento a specifiche azioni che possono essere intraprese da specifiche persone.**

Per mediare attraverso la CNV è importante **evitare critiche e diagnosi**. Se sappiamo soltanto ragionare in termini di critiche e diagnosi relativamente a chi abbiamo bisogno, **le guerre non sono mai lontane**, siano esse fisiche, verbali, psicologiche, giudiziarie.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





Per risolvere i conflitti attraverso la CNV, dobbiamo allenarci a percepire i bisogni che le persone esprimono a prescindere da come lo fanno. Dobbiamo **imparare a tradurre qualunque messaggio, fosse anche un'azione violenta, nell'espressione di un bisogno.**

Non diamo mai per scontato che, se una parte ha espresso, magari anche molto chiaramente, i suoi bisogni, l'altra li abbia ascoltati e compresi chiaramente. **Verifichiamo sempre che i bisogni siano stati ascoltati e compresi.**

A volte si prova troppo dolore per ascoltare. Una situazione come questa richiede di usare un'altra abilità se vogliamo innescare il processo di risoluzione dei conflitti con la CNV. Quando le persone sono addolorate, spesso hanno bisogno di empatia prima di poter ascoltare quello che gli viene detto, perché il dolore impedisce di ascoltare. **Bisogna** quindi **prima di tutto riconoscere e comprendere il dolore attraverso l'empatia.**

È davvero così difficile risolvere i conflitti? Vediamo cosa ne pensa **Marshall Rosenberg**: *"Quanta più esperienza ho fatto nel mediare conflitti in giro per il mondo, e quante più volte ho visto che cosa porta le famiglie a litigare e le nazioni a farsi la guerra, tanto più sono convinto che questi conflitti potrebbero essere risolti da bambini delle elementari. I conflitti potrebbero essere risolti facilmente se solo potessimo dire: "Questi sono i bisogni delle due parti. Queste sono le risorse disponibili. Cosa possiamo fare per soddisfare questi bisogni?" invece, concentriamo i nostri sforzi nel de-umanizzarci a vicenda con etichette e giudizi, finché anche il conflitto più semplice diventa difficile da risolvere. La CNV ci aiuta ad evitare questa trappola, aumentando così la probabilità di raggiungere una soluzione soddisfacente".*

Una volta che entrambe le parti si sono connesse ai bisogni l'una dell'altra, il passo successivo consiste nell'arrivare a strategie che possano soddisfare questi bisogni. **È importante evitare di spostarsi troppo in fretta sulle strategie, in quanto questo potrebbe portare ad un compromesso che non comporta un'autentica risoluzione del conflitto.** Quando le parti in contrasto ascoltano pienamente i bisogni reciproci prima di andare alla ricerca di soluzioni, è più probabile che si attengano poi agli accordi che stipulano tra loro. Il processo di risoluzione del conflitto deve concludersi con azioni che soddisfino i bisogni di tutti. **Quello che porta alla risoluzione del conflitto è l'espressione di strategie utilizzando un linguaggio d'azione chiaro, positivo e al presente.**

Quando esprimiamo una richiesta, **è molto importante rispettare la reazione dell'altra persona**, che essa accetti la nostra richiesta oppure no. È importante **non sentire il "no" come un rifiuto**. Ascoltare attentamente il messaggio dietro il "no" ci permette di capire i bisogni dell'altra persona: quando dice no, sta dicendo che ha un bisogno che le impedisce di dire sì a quello che le stiamo chiedendo. **Se riusciamo a sentire il bisogno dietro il "no", possiamo continuare il processo di risoluzione del**

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>





conflitto, mantenendo la nostra concentrazione sulla ricerca di un modo per soddisfare i bisogni di tutti, anche se l'altra parte dice "no" alla particolare strategia che le abbiamo proposto.

In alcune situazioni potrebbe essere necessario l'uso della forza per proteggere l'incolumità fisica o i diritti di qualcuno. Questo **uso protettivo della forza** in circostanze estreme è **contemplato** nella CNV, mentre **non è contemplato l'uso punitivo della forza**. La motivazione dietro l'uso protettivo della forza è prevenire un infortunio o un'ingiustizia. La motivazione dietro l'uso punitivo della forza è far sì che alcune persone soffrano per le loro presunte cattive azioni. **Sia la forza protettiva che la forza punitiva possono essere fisiche o psicologiche**. *Il presupposto dell'uso protettivo della forza è l'idea che le persone si comportino in modi nocivi per se stesse o per gli altri a causa di qualche forma di ignoranza. Il processo correttivo consiste dunque nell'educazione, non nella punizione.* La punizione genera risentimento e ostilità e rafforza la resistenza al comportamento che vogliamo ottenere. La CNV promuove un livello di sviluppo morale basato sull'autostima e sull'interdipendenza, in cui riconosciamo di essere responsabili delle nostre azioni e siamo consapevoli del fatto che il nostro benessere e quello altrui sono una cosa sola.

La CNV migliora anche la nostra comunicazione interiore. Possiamo tradurre in sentimenti e bisogni le molte voci di biasimo e di umiliazione che sono dentro di noi, dove in effetti spesso esprimiamo i giudizi più aspri. Quando siamo intrappolati in pensieri di critica, di biasimo o di rabbia, ci è difficile creare in noi stessi un ambiente sano. La CNV ci aiuta a creare in noi uno stato d'animo sereno invitandoci a concentrare la nostra attenzione su ciò che vogliamo veramente anziché su ciò che non va in noi o negli altri.

Quest'opera è di proprietà del sito www.sensibiliconsapevoli.it. Autore: Luca Nocera.

Quest'opera è distribuita con Licenza Creative Commons CC BY-NC-ND 4.0

Per leggere una copia della licenza, visita <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

