

Una comunicazione di qualità con se stessi e con gli altri è oggi una delle competenze più preziose. Attraverso un processo di quattro punti Marshall Rosenberg ci mette a disposizione uno strumento molto semplice nei suoi principi, ma estremamente potente per migliorare radicalmente e rendere veramente autentica la nostra relazione con gli altri.

Grazie a racconti, esempi, semplici dialoghi, questo libro ci insegna principalmente:

- a manifestare una comprensione rispettosa per i messaggi che riceviamo;
- a collegarci alla ricchezza della vita;
- a modificare gli schemi di pensiero che portano alla collera e alla depressione;
- a dire ciò che desideriamo senza suscitare ostilità;
- a comunicare utilizzando il potere curativo dell'empatia

COMUNICAZIONE NON VIOLENTA



Si tratta di una comunicazione nel quotidiano, e l'ambiente è quello degli incontri di tutti i giorni, in cui le possibilità di conflitti sono largamente presenti.

Il linguaggio ordinario che ci hanno insegnato - e non si pensa qui a nessuna lingua particolare, ma al linguaggio universale - è un linguaggio che giudica, interpreta, stabilisce delle diagnosi, classifica le persone, incolla etichette, spiega ciò che non rientra nella logica e come "dovrebbero" agire le persone per far bene

Il linguaggio ordinario, che inizia all'interno di ogni persona e che è trasmesso ordinariamente con un parere sfavorevole, e' chiamato "**linguaggio sciacallo**" (lo sciacallo e' l'animale che si nutre di carogne morte). Noi però abbiamo la possibilità di parlare un linguaggio che non giudica, che cerca di comprendere, che esprime ciò che avviene nel cuore, ciò che percepiamo, le reazioni, o l'espressione dei bisogni più profondi.



Questo linguaggio Rosenberg (psicologo americano, che ha lavorato molto sulla questione del linguaggio) lo denomina "**linguaggio giraffa**" (la giraffa e' l'animale terrestre che ha il cuore più grande). Se il linguaggio sciacallo è un linguaggio che esige, il linguaggio giraffa è un linguaggio che chiede.

Il primo si esprime con "bisogna", -"devi, che ti piaccia o no", -"ciò che si deve fare è ..." - "è così!"- "non voglio"- "fermati, basta!"- "non pensare questo": e' un linguaggio, cioè, che non permette alcuna scelta alla persona. Il linguaggio sciacallo uccide ogni creatività, riduce in schiavitù.

Il linguaggio giraffa invece accoglie e libera; chiede e da' a ogni persona l'occasione di contribuire al nostro benessere, poiché esprime ciò che avviene nel cuore; non esige niente, ma propone: "Mi piacerebbe molto che tu mi facessi ..., se vuoi". E' un linguaggio semplice ma difficile. Quando parliamo "giraffa", tutto ciò che diciamo o che ascoltiamo si riassume in due espressioni: "per piacere"- "grazie".

Tutti gli esseri umani quando non sono soddisfatti o sono in una sofferenza qualsiasi, dicono, in un modo o nell'altro, "per piacere, vorresti farmi questo ... perché io possa sentirmi meglio?" "Per piacere!" Oppure, quando si sentono veramente compresi, dicono: "Ti sono veramente riconoscente per ciò che hai fatto per migliorare la mia vita. Grazie". Il problema è che si può dirlo in modo molto sciacallo! Allora spetta a noi ascoltarlo con "orecchi da giraffa".

A titolo di esempio ecco un aneddoto. Marshall Rosenberg racconta che un giorno si trovava a Gerusalemme in una moschea con 170 mussulmani. Uno di loro, quando scoprì che era americano, si alzò e cominciò a gridare: "assassini". E per quaranta minuti urlò un discorso anti-americano. Rosenberg lo ascoltò con orecchi da giraffa, in modo da ascoltare solo "per piacere", in modo di entrare in empatia con la sofferenza di quel palestinese mussulmano che gridava la

miseria del suo popolo di fronte a un rappresentante degli Stati Uniti, che hanno sempre difeso lo Stato di Israele. Rosenberg l'ha ascoltato senza dire nulla: ha captato la sofferenza che si nascondeva sotto quel linguaggio di odio. Di sera, quel mussulmano l'ha invitato a condividere la cena. E Rosenberg concluse: "Ogni giudizio è l'espressione tragica di un bisogno irrisolto".

Esercizio: cercate altre situazioni che generino sia una discussione tra un "linguaggio sciacallo con un altro linguaggio sciacallo", sia una conversazione tra "sciacallo e giraffa".

Il linguaggio "giraffa" è un linguaggio di amicizia. E' a beneficio sia di chi parla sia di chi ascolta. Non è motivato dall'irritazione, dalla paura, dalla colpevolezza, dalla vergogna, dal desiderio di essere ricompensato, ne' da nessun'altra motivazione negativa. E' il contrario di alcune forme di comunicazione che spezzano la vita: - la critica: "Il tuo problema è che sei un egoista (pigro, chiuso, ...)"; - la negazione della responsabilità: "Ci sono cose che devi fare, che ti piacciono o no" (si usano i verbi "dovere" e "necessitare"); - l'esigenza o un comando (o una domanda formulata con una minaccia di punizione). -



I quattro punti chiave della comunicazione giraffa o non-violenta: - questi punti ci sono sempre, sia che io parli o che ascolti; - ogni punto non deve necessariamente essere espresso verbalmente. (La comunicazione infatti si fa più con il volto e con la posizione delle mani che con quello che si dice. Il linguaggio corporeo comunica per l'80%; il linguaggio parlato il 20%).

1. L'osservazione = dire ciò che osservo. Quando parliamo, evitiamo di mischiare un giudizio o una valutazione con la descrizione dei fatti. Uno degli elementi della comunicazione non violenta (CNV) consiste nel fare un'osservazione precisa (senza aggiungere il giudizio). Descriviamo gli avvenimenti o il comportamento che osserviamo, che ci faccia piacere o ci faccia soffrire. Parliamo un linguaggio d'azione ed evitiamo ogni valutazione, ogni giudizio. (Nelle parole, cioè, esprimiamo spesso un giudizio; abbiamo uno spirito critico e questo va bene; ma non bisogna esprimere il giudizio. L'esprimerlo fa iniziare la violenza. Bisogna esprimere il fatto senza giudicare). Il linguaggio d'azione descrive ciò che la persona fa, senza mischiare ciò che noi pensiamo che lei possa aver fatto. Non si dirà dunque: "tu mi fai facilmente arrabbiare"; "il moderatore ha parlato troppo alla riunione". Si dirà piuttosto: "questa sera, tu hai alzato la voce tre volte"; "il moderatore non ha domandato la mia opinione durante la riunione".

2. Esprimere i miei sentimenti - dire ciò che sento. I sentimenti forniscono delle informazioni sul nostro grado di benessere. Esprimere i sentimenti migliora le relazioni, perché gli altri non possono sapere quello che viviamo se noi non lo esprimiamo. Esprimere i sentimenti, ciò che avviene in noi (e di cui l'altro non può avere coscienza), è necessario per far sviluppare la fiducia e la sicurezza. Una delle difficoltà è che, spesso, ci accontentiamo di formule generali ("mi sento bene", "mi sento male") o che abbiamo un vocabolario limitato per esprimere i sentimenti (in confronto del repertorio d'insulti o d'ingiurie). La violenza ha più forti ragioni di succedere quando le persone hanno imparato a pensare in termini di ciò che non va negli altri, invece di esprimere ciò che avviene in loro. Esprimiamo dunque la nostra vulnerabilità e facciamo conoscere i nostri veri sentimenti. Questo non è semplice, perché espressioni come "io mi sento manipolato" "utilizzato", "umiliato", "ignorato", valutano ciò che fanno gli altri e non ciò che io sento. "Io sento che ... che tu" "io mi sento come come se ..." , introducono spesso un giudizio, una diagnosi, e non esprimono un sentimento. Sono espressioni che appartengono al linguaggio sciacallo. D'altra parte, espressioni come: "Mi sento male, mi sento bene" sono troppo vaghe. Si potrebbe dire: "Ho paura" "Mi sento contrariato" o "Non mi sento a mio agio". "Sono completamente demoralizzato" o "Sono delusa", ecc.

3. I desideri che sono all'origine dei sentimenti = esprimo i bisogni, i desideri insoddisfatti. Il terzo elemento della

CNV è la presa di coscienza e la verbalizzazione dei bisogni che nascono dai sentimenti. Diamo un esempio: “sono deluso (e’ un sentimento)- perché mi piacerebbe avere fiducia in te!” E’ meglio dire che cosa si desidera. A volte non si sa perché. Si suppone che si sia coscienti di ciò che viviamo in noi. Se non siamo coscienti del legame tra i nostri bisogni e i sentimenti, limitiamo spesso la causa di questi ultimi alle sole azioni degli altri. Questo conduce a colpevolizzarli e talvolta ad accusarli. Rimproverarli dei nostri sentimenti provoca anche spesso il loro senso di colpa. Siamo invitati ad accettare la responsabilità dei nostri sentimenti, a non trasferirli sui terzi. Invece di dire: “Tu mi hai deluso perché quella sera non sei venuto”, E’ meglio esprimersi in questo modo: “Sono rimasta delusa che tu non sia venuto quella sera perché avrei voluto parlarti di cose che mi preoccupano” (l’importante sono i miei bisogni).

4. Domandare ciò che desidererei che l’altro mi facesse per rendere la mia vita più

bella. Dire ciò che avviene in noi attira uno sguardo di benevolenza. E’ bene essere coscienti delle nostre percezioni, dei sentimenti, dei bisogni e capaci di formularli senza lasciare intendere neanche per un secondo che l’altro ha torto. E’ bene esprimere pure ciò che vogliamo con un linguaggio d’azione positivo, evitando di impiegare formule vaghe o astratte (“Mi piacerebbe che tu mi accettassi come sono”). La CNV suggerisce che formuliamo le domande in un linguaggio che descrive chiaramente le azioni che ci piacerebbero veder attuate.



Domandare, offre all’altro l’occasione di esercitare la propria generosità. La motivazione è la

benevolenza e non il risentimento, la paura, il timore, la vergogna, ecc. Non si tratta ne’ di esigere, ne’ di minacciare, ne’ di ordinare. Lo si dirà con un linguaggio d’azione positivo: si dice da chi si desidera ottenere qualcosa; che cosa vogliamo (piuttosto che ciò che “non” vogliamo); quali azioni osservabili desideriamo. Un esempio: “ Vorrei che tu mi dicessi ‘Buongiorno quando rientro’”.

Quando i miei desideri sono espressi chiaramente e concretamente, ho più possibilità di ottenere ciò che desidero piuttosto che quando le mie richieste sono immerse nelle spiegazioni. Evitiamo dunque delle frasi come: “Mi piacerebbe che la mia opinione fosse presa in considerazione”. Se dite: “ Mi piacerebbe conoscerti meglio”, saprete quali sono le mie intenzioni, ma non saprete ciò che voglio che facciate a questo proposito. Tutto diviene chiaro se dico, per esempio: “Mi piacerebbe conoscerti meglio, quindi sarei contento che tu dica se vuoi venire a bere un bicchiere con me sabato prossimo”.

Quando impiego un modo di linguaggio d’azione positivo, evito di dire alle persone come mi piacerebbe che sentano o che pensino. Al termine di tale cammino, l’altro, non sentendosi giudicato, non reagirà come una persona aggredita. Ci sono molte probabilità che acconsenti alla nostra richiesta.

Riassunto

Linguaggio: Esprimere con chiarezza ciò che avviene in me, senza fare ne’ rimproveri ne’ giudizi



Ascolto: Ricevere con empatia ciò che avviene nell’altro, senza ascoltare ne’ critiche ne’ rimproveri.

I principi di base della non-violenza, sono quattro:

1) Rispetto per ogni persona. Ogni persona è immagine di Dio e bisogna rispettarla incondizionatamente.

2) Dire la verità. Quando non si dice la verità si costruisce un mondo di violenza.

3) Non accettare nessuna ingiustizia. Uscire dalla situazione di passività (Preferire l’aggressività alla ‘pace’. Quando si

accetta un'ingiustizia, l'altro diviene ancora più ingiusto)

4) Cominciare a combattere le ingiustizie piccole, che sono a mia portata, tenendo presente che quando si entra nella non-violenza, si attira la violenza ... Occorre essere pronti a questo.

.....

Un semplice modello di comunicazione non violenza

Com'è possibile **comunicare in modo non violento**?

Elenchiamo **4 semplici passi** per iniziare a comunicare in modo non violento.

- ***Osservare che cosa sta accadendo in una determinata situazione.***
Viviamo quotidianamente in compagnia di una potente voce interna che critica e svaluta noi stessi e gli altri, allontanandoci dalla soluzione dei problemi e da ciò di cui abbiamo bisogno. Per sconfiggere tale voce, bisogna osservare ciò che accade attorno a noi, senza introdurre alcun giudizio o valutazione, ma esprimendo semplicemente la nostra opinione su quello che altre persone fanno o dicono che a noi può piacere o non.
- ***Identificare ed esprimere emozioni e sentimenti.***
Una volta sviluppata la capacità di osservare e di descrivere in modo chiaro e neutro i fatti, possiamo ascoltarci a vicenda, diventando consapevoli di cosa stia succedendo attorno a noi e comprendere i nostri bisogni e le nostre necessità.
- ***Riconoscere le necessità, i bisogni e i valori.***
Le sensazioni, i pensieri e le emozioni sono segnali che rivelano i nostri veri bisogni e ci aiutano a capire cosa ci serve e cosa è importante per noi.
Quello che vediamo sotto il nostro sentimento è sempre un bisogno.
- ***Esprimere richieste chiare e negoziabili.***
Il quarto passo della **comunicazione non violenta** insegna come esprimere in modo efficace una richiesta, innanzitutto ci educa a chiarire cosa vogliamo chiedere agli altri affinché la nostra vita sia più soddisfacente e ricca.
Partendo dalla consapevolezza dei nostri bisogni reali, impariamo a formulare delle richieste complete, efficaci, empatiche, rispettando noi stessi e gli altri. **Impariamo a chiedere evitando di dare ordini, manipolare o cercare di obbligare l'altro a fare quanto vogliamo.** Esprimiamo quello che desideriamo e lo otterremo più facilmente.