

Un'introduzione alla
comunicazione non
violenta

N

ESPRIMERE RICONOSCIMENTO

Non è facile esprimere un riconoscimento rispetto a ciò che altri fanno. I complimenti sono allo stesso tempo dei giudizi, a volte positivi, che noi esprimiamo rispetto agli altri. Possono rinforzare un'immagine falsa nell'altra persona o generare un'impressione errata, provocando sospetti riguardanti i reali motivi del complimento. Nella comunicazione CNV è importante considerare queste tre componenti nel momento in cui esprimiamo approvazione.

Una frase di riconoscimento dovrà contenere:

- il sentimento nei confronti di ciò che l'altra persona ha detto o fatto;
- l'atteggiamento o le parole che non ci hanno fatto stare bene;
- le necessità che abbiamo soddisfatto;

Esempio: "E' un piacere vedere tua figlia passare tutto il fine settimana alle prese con questo murales. Attribuisco molto valore al fatto che la gente cooperi nel fare delle cose belle come questa".

Invece che: "E' un bel lavoro quello che hanno fatto i tuoi figli!" o "E' un murales molto carino" o "Sono molto contenta".

La CNV (detta anche comunicazione basata sulla comprensione reciproca) è una forma di dialogo e di relazione che facilita il flusso comunicativo. Allo stesso modo, è importante imparare a ricevere apprezzamento necessario per scambiarsi informazioni e risolvere le differenze. Ci aiuta a identificare i nostri valori e i bisogni condivisi, ad utilizzare un linguaggio che favorisce la relazione e, a volte, ad evitare il risentimento e la perdita di autoestima.

Quando i nostri bisogni non sono soddisfatti possiamo provare alcuni dei seguenti sentimenti (comprensione non motivata): rabbia, tristezza, sorpresa, dolore, disillusione, paura, confusione, preoccupazione, vergogna, stanchezza. Invece, quando i nostri bisogni sono soddisfatti riscontriamo: calma, piacere, affetto, interesse, apertura, vitalità.

La CNV si basa sulle seguenti premesse:

- tutte le persone si comportano al fine di soddisfare le proprie necessità;
- è meglio soddisfare tali necessità attraverso la cooperazione che non con l'aggressione.

A questo link potete trovare la lista completa dei sentimenti, bisogni e giudizi sintetizzati qui sopra: <http://www.asociacioncomunicacionnoviolenta.org/documentos/>

Davanti ad una frase come: " Sei un'egocentrica, pensi sempre solo a te!" possiamo:

- Darci la colpa: "la prossima volta starò più attenta";
- Dare la colpa all'altro: "Ma che dici?! Sono sempre preoccupato per te più che per me";
- Esprimere onestamente i nostri sentimenti e le nostre necessità: "quando ti sento dire che sono un'egocentrica, mi dispiace perché sinceramente credo di stare forzandomi ogni volta di più nel considerare le tue preferenze, e mi farebbe piacere se tu riconoscessi questo mio sforzo";

- Riflettere empaticamente i sentimenti e le necessità dell'altra: "Sei infastidita perché vorresti che io fossi più attenta alle tue preferenze?".

Ci assumiamo delle responsabilità quando riconosciamo le nostre necessità, desideri, aspettative, invece di dare la colpa agli altri.

"Mi hai deluso con quello che mi hai fatto!" \ "Ieri, quando te ne sei andata con le tue amiche senza avvisarmi, mi hai deluso perché desideravo raccontarti qualcosa di importante di me".

"Ogni volta che veniamo a trovare mia madre mi fai arrabbiare" \ "Mi arrabbio perché non desidero parlare di questo con mia madre e mi piacerebbe parlarne prima con te":

"Lo sai già che mamma e papà si arrabbiano se non fai la brava a scuola.

E tu non vuoi far arrabbiare mamma e papà, vero?" \ "Quando non fai la brava a scuola mamma e papà si arrabbiano perché a noi ci piacerebbe riuscire a trasmetterti alcuni dei nostri valori. Puoi aiutarci?"

La struttura base di queste frasi è: "Mi sento...(sentimento), perché...(necessità), mi piacerebbe chiederti che...(richiesta).

Le nostre necessità possono essere riassunte in questo modo:

- Autonomia: scegliere i nostri sogni, obiettivi, valori e il modo di realizzarli;

- Celebrazione, festeggiare i successi e perdite;

- Integrità: autenticità, senso profondo, creatività;

- Interdipendenza: accettazione, apprezzamento, amore, empatia, rispetto, appoggio, fiducia, etc;

- Necessità fisiologiche: aria, acqua, cibo, movimento, protezione, riposo, rifugio, contatto;

- Gioco: divertimento, risa;

- Bisogni spirituali: bellezza, armonia, ordine, pace, etc;

4) Richieste ed esigenze

Le richieste devono essere chiare, positive e concrete, essere espresse coscientemente dando così la possibilità di capire ciò che desideriamo. Non possiamo supporre che l'altra persona indovinerà ciò che noi desideriamo, e tanto meno dovrebbe farlo! Sarebbe meglio esprimere una richiesta solo dopo aver espresso i nostri sentimenti e necessità, in caso contrario potrebbe apparire come un'esigenza.

- Un professore a scuola dice ai suoi alunni "Voglio che vi sentiate a vostro agio per poter esprimere liberamente il vostro pensiero". \ "Mi piacerebbe che mi diceste cosa posso fare per farvi sentire a vostro agio in modo che possiate esprimervi liberamente...".

La prima frase comunica il desiderio del professore rispetto al fatto che gli alunni si sentano a loro agio per esprimersi liberamente, però non gli dice come farlo. La seconda frase, invece, attribuisce la responsabilità al cliente, che possono renderlo possibile: non è una richiesta chiara.

Attribuendola alla pressione del gruppo: "Ho cominciato a fumare perché tutti pensano che saranno castigati se non fanno ciò che gli viene richiesto. Quando qualcuno richiede qualcosa sotto forma di esigenza alle norme sociali. Odio andare al lavoro perché ho un marito e tre figli".

In qualsiasi caso, però, la comunicazione aliena la relazione.

"Lucio porta giù la pattumiera, per favore!"

2) Critica, accusa, diagnostica, giudica, insulta:

Se Lucio sa che verrà castigato perché l'ultima volta che non l'ha fatto è "il tuo problema è che sei un egoista". Se non si tratta di una richiesta ma di un'esigenza (nonostante venga tolto il "per favore"). La colpa è di sua madre;

"Non è assolutamente preparato a ad insegnare".

Certe volte ciò che sembrano essere richieste sono, in verità, esigenze

empatia, comprensione, tempo per individuare le soluzioni autonomamente.

Esempi di espressioni "ti risolvo tutto io":

- "Oh, questo non è nulla, sarebbe potuto essere molto peggio;"
- "Hai tutte le ragioni, non c'entri con quello, meglio che ti dimentichi tutto";
- "Non preoccuparti, andrà tutto bene";
- "Succede a tutti-e prima o poi";
- "Perché non lo\la lasci? Ti meriti qualcosa di meglio che questo;"
- "Considera il lato positivo, vedrai che..."
- "Se ti è successo ci sarà pur una ragione;"
- "Non è altro che il tuo karma, devi accettarlo;"
- "Non devi far altro che meditare sul problema e vedrai che troverai la soluzione";
- "Devi avere più fiducia nell'universo";
- "Cosa speri di ottenere da quello\la? E' un capricorno, gli manca la vitamina C, è di un chakra molto basso, etc..."

IL PROCESSO DELLA CNV

Le quattro componenti della CNV:

- 1) Osservazioni: le azioni o i fatti che osserviamo e che ci affliggono;
- 2) Sentimenti: quello che proviamo in relazione a ciò che osserviamo;
- 3) Necessità: bisogni, valori, desideri che generano questi sentimenti;
- 4) Richieste: le azioni concrete che richiediamo all'altra persona per poter soddisfare le nostre necessità o vivere in accordo con i nostri valori;

Senza il processo di previsione, qualsiasi espressione non è onestamente

Se che desideriamo vedendo le quattro componenti esposte prima
(osservazioni), fare e riflettere separatamente a ciò (valutazione),
chiedono
- "Non ce la puoi fare!" (valutazione)

- "Per come vanno le cose mi sembra difficile che ce la farai"; (osservazione)
Ascoltare e riflettere empaticamente: "Quando tu..." (osservazione),
"E' un ragazzo molto brutto! (valutazione)
facoltativa), "ti senti..." (sentimento), "perché hai bisogno..." (necessità),
"E' un ragazzo che non..." (richiesta); (osservazione e richiesta) a un'analisi
personale.
considerazione personale)

Esempio: "Ho capito che quando metto la musica a tutto volume tu
ti arrabbi perché preferisci la tranquillità e il silenzio, e vorresti che la
musica fosse più bassa quando sei a casa, è questo che mi stai dicendo?
Sei arrabbiato perché hai bisogno di silenzio?"

L'unica cosa che ha importanza è il modo in cui la pensiamo, che deve
Esprimersi onestamente: "Quando (vedo, sento, penso)..." "mi
adeguarsi a coloro i quali le quali detengono il potere e l'autorità."
sento": "perché ho bisogno..." "mi piacerebbe che tu..."
Ci hanno educato a rispondere correttamente, ovvero secondo il
modo di pensare della collettività e degli altri\ delle altre, invece che
per connetterci con noi stessi e con la nostra interiorità. Per questo,
perché mi è impossibile capire ciò che vuoi dire e continuare a comunicare
facciamo fatica ad esprimere i nostri sentimenti. Nonostante la pressione
sociale che ci spinge a non farlo, ci mancano comunque le parole adatte.
Per favore ti chiedo di parlare senza gridare."

Abbiamo paura di esprimere apertamente i nostri sentimenti perché
pensiamo che così diventeremmo vulnerabili e che qualcuno\la potrebbe

1) Osservazioni e valutazioni
approfittarsi di noi attaccandoci o facendoci del male. Senza dubbio,
l'espressione sincera dei sentimenti ha un effetto imprevedibile sulle
Nel processo della CNV è importante differenziare le osservazioni dalle
altre persone, risvegliando nella maggior parte dei casi una risposta
valutazioni o giudizi. L'osservazione si riferisce ad un fatto concreto e
sincera e comprensiva.
determinato, mentre la valutazione è un giudizio sopra la persona.

La mancanza di pratica nell'esprimere i sentimenti ci porta a confondere
"Paramente fai ciò che ti dico" valutazione
Sentimenti con Opinioni. Un sentimento reale è uno stato spirituale
personale; un'opinione si riferisce a gli\le altri\ e a come pensiamo che
qualcuno\ne in cui ti ho proposto qualcosa non mi ha aiutato".
gli\le altri\ e ci vedano.

osservazione
NON sono sentimenti:
- "Gridi sempre!": valutazione
- "Sento che lui non sta bene": giudizio morale rispetto agli\alle altri\
- "Quando ti sento gridare così...": osservazione
altre;

Molte volte valutazioni ed osservazioni vanno di pari passo. Può essere
conveniente separarle, o quantomeno riferire la valutazione ad una
pensare di noi;