

Un'introduzione alla
comunicazione non
violenta **N**



DEFINIZIONE DELLA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA

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

La CNV sfrutta la comprensione come motivazione primaria per comunicare, invece della paura, la colpa o la frustrazione. Ci invita ad assumerci personalmente le responsabilità delle nostre azioni e a migliorare la qualità delle nostre relazioni.

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;
- le persone stanno meglio se fanno il bene degli-le altri-e quando gli si permette di farlo spontaneamente.

CARATTERISTICHE DELLA COMUNICAZIONE ALIENATA

Ogni qualvolta che giudichiamo il comportamento di qualcuno con valori differenti dai nostri stiamo attuando un giudizio morale. Quando utilizziamo questa modalità giudichiamo quello che gli altri fanno con frasi del tipo: bene, male, normale, anormale, responsabile, irresponsabile, furba, goffo, etc. In questo modo classifichiamo alcune persone come positive marginalizzando o svalutandone altre; si creano così divisioni che generano dolore e conflitti.

- "Come puoi essere tanto irresponsabile da lasciare i tuoi figli soli in casa per tutta la sera!"
- "E' una poco di buono. Ha avuto cinque ragazzi in meno di un anno!"

3) E' importante non confondere i giudizi di valore (che usiamo per esprimere i nostri ideali) con i giudizi morali, che esprimiamo per condannare coloro i quali fanno o dicono cose che non concordano con i nostri giudizi di valore:

- "La violenza è un male, e tutti e coloro i quali la utilizzano sono malvagi";
invece:
" Mi spiace utilizzare la violenza come strumento per risolvere i conflitti e preferirei che si risolvessero in altri modi";

4) Utilizza la coercizione: paura, colpa, vergogna, obbligo, castigo, ricompensa, il dovere, etc...

- "Bene, lo sai già che finché non avrai sistemato la tavola non potrai uscire";

5) Cerca una soluzione per sistemare tutto: un modo per "voler risolvere le cose" consiste nel dare un consiglio o un aiuto a partire da ciò che io penso sia buono per l'altra persona, cercando di sintonizzarmi verso ciò che l'altro realmente desidera. Anche se si tratta di un consiglio meditato e sensibile, raramente funziona perché normalmente ciò di cui l'altra persona necessita non è un consiglio ma

1) Nega la responsabilità che ci riguarda

- Attribuendo la responsabilità agli altri: "L'ho picchiato perché non stava tranquillo";
- Attribuendo a forze personali: "Ho lavato la casa perché bisognava farlo";
- Attribuendo all'autorità: "Ho mentito al cliente perché questi erano gli ordini del capo";
- Attribuendo alla pressione del gruppo: "Ho cominciato a fumare perché tutti e i miei amici lo facevano";
- Alle norme sociali: "Odio andare al lavoro perché ho un marito e tre figli".

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

- "Il tuo problema è che sei un egoista";
- "La colpa è di sua madre";
- "Non è assolutamente preparato ad insegnare";

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 speravi 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;

Durante il processo di comunicazione possiamo esprimere onestamente ciò che desideriamo seguendo le quattro componenti esposte prima, o possiamo ascoltare e riflettere empaticamente a ciò che gli-le altri-e ci chiedono.

Ascoltare e riflettere empaticamente: "Quando tu..." (osservazione, facoltativa), "ti senti..." (sentimento), "perché hai bisogno..." (necessità), "e ciò che vorresti è che io..." (richiesta, anche verso se stessi-e) + analisi 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?"

Esprimersi onestamente: "Quando (vedo, sento, penso)..."; "mi sento..."; "perché ho bisogno..."; "mi piacerebbe che tu...";

Esempio: "Quando ti sento gridare in questo modo mi sento sopraffatta perché mi è impossibile capire ciò che vuoi dire e continuare a comunicare con te.
Per favore, ti chiedo di parlare senza gridare".

1) Osservazioni e valutazioni

Nel processo della CNV è importante differenziare le osservazioni dalle valutazioni o giudizi. L'osservazione si riferisce ad un fatto concreto e determinato, mentre la valutazione è un giudizio sopra la persona.

- "Raramente fai ciò che ti dico": **valutazione**

- "Le ultime tre volte in cui ti ho proposto qualcosa non mi hai aiutato": **osservazione**

- "Gridi sempre!": **valutazione**

- "Quando ti sento gridare così...": **osservazione**

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

osservazione personale per evitare giudizi assoluti e morali.

“Sei molto generoso! Vedendoti dare dei soldi a questo mendicante (osservazione), ho pensato che sei molto generoso” (valutazione);

-“Non ce la puoi fare!” (valutazione)

-“Per come vanno le cose mi sembra difficile che ce la farai!”; (osservazione)

-“E’ un ragazzo molto brutto! (valutazione)

-“E’ un ragazzo che non mi attrae”; (osservazione riferita ad una considerazione personale)

2) Identificare ed esprimere i sentimenti

I sentimenti non sono ritenuti importanti nel mondo in cui viviamo oggi.

L’unica cosa che ha importanza è il modo in cui la pensiamo, che deve adeguarsi a coloro i quali detengono il potere e l’autorità. Ci hanno educati 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, facciamo fatica ad esprimere i nostri sentimenti. Nonostante la pressione sociale che ci spinge a non farlo, ci mancano comunque le parole adatte. Abbiamo paura di esprimere apertamente i nostri sentimenti perché pensiamo che così diventeremo vulnerabili e che qualcuno\ a potrebbe approfittarsi di noi attaccandoci o facendoci del male. Senza dubbio, l’espressione sincera dei sentimenti ha un effetto imprevedibile sulle altre persone, risvegliando nella maggior parte dei casi una risposta sincera e comprensiva.

La mancanza di pratica nell’esprimere i sentimenti ci porta a confondere “Sentimenti” con “Opinioni”. Un sentimento reale è uno stato spirituale personale; un’opinione si riferisce a gli\ le altri\ e o a come pensiamo che gli\ le altri\ e ci vedano.

NON sono sentimenti:

- “Sento che lui non sta bene”: **giudizio morale rispetto agli\ alle altri\ altre;**

- “Mi sento stupida”: **opinione basata su ciò che gli\ le altri\ altre possono pensare di noi;**

- “Mi sento inutile senza fare niente”: **interpretazione di una situazione basata su ciò che gli\ le altri\ altre sperano;**

-“Mi sento incompreso” (ignorato, disprezzato, etc.): **interpretazione di un’azione degli altri.**

Parole come: abbandonat@, abusta@, minacciat@, meravigliat@, esclus@, attaccat@, ingannat@, ferit@, ignorat@, incompres@, intimidit@, manipolat@, non appoggiat@, non ascolt@, non desiderat@, dimenticat@, pressat@, provocat@, rifiutat@, ridicolizzat@, tradt@, sfruttat@...

NON esprimono sentimenti personali nostri, ma un modo di giudicare le azioni della maggioranza in relazione ai nostri.

Sentimenti, stati d’animo, stati spirituali o emotivi:

Affetuoso@, grat@, gioioso@, sollevat@, coraggioso@, incupit@, perplesso@, tranquillizzat@, sensibile, fiducioso@, curioso@, di buon umore, entusiasta, speranzoso@, eccitat@, impressionat@, ispirat@, interessato@, preoccupat@, soddisfatto@, sicuro@ di sé.

annoiat@, abbattut@, affitt@, angosciat@, agitat@, amareggiat@, apatic@, spaventat@, vergognoso@, stanc@, geloso@, confuso@, dispiaciuto@, depress@, addolorat@, arrabbiat@, esasperat@, fredd@, impaziente, frustrat@, impotente, a disagio, indifferente, triste, nervoso@, pessimist@, risentit@...

3) Assumersi la responsabilità dei propri sentimenti

Abbiamo la tendenza a pensare che siano gli\ le altri\ altre a provocare i nostri sentimenti, che ci fanno arrabbiare, che ci sorprendono...

Per la CNV ciò che qualcuno\ a fa o dice può fungere da stimolo, può scatenare i nostri sentimenti, ma in nessun caso non ne rappresenta la causa.

I nostri sentimenti sono il risultato del modo in cui consideriamo ciò che gli\ le altri\ altre ci dicono e fanno e dalle necessità ed aspettative che abbiamo in quel momento. Assumerci quindi la responsabilità delle nostre reazioni è un passo fondamentale per una buona comunicazione. Quando qualcuno\ a ci trasmette un segnale negativo, verbale o non verbale, abbiamo quattro possibilità di reazione differente.

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\alle altr\le.

"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: 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 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 così 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 pone le condizioni che possono renderlo possibile: non è una richiesta chiara.

Le richieste possono essere percepite come esigenze nel momento in cui gli altri pensano che saranno castigati se non fanno ciò che gli viene richiesto. Quando qualcuno richiede qualcosa sotto forma di esigenza abbiamo due opzioni: sottomettersi o ribellarsi.

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

- "Lucio porta giù la pattumiera, per favore!"
Se Lucio sa che verrà castigato perché l'ultima volta che non l'ha fatto è andata così, sicuramente si sottometterà...però sa che non si tratta di una richiesta ma di un'esigenza (nonostante venga tolto il "per favore").

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

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/alle altri/e. 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".

Allo stesso modo, è importante imparare a ricevere apprezzamento senza cadere nella trappola della superbia o della falsa umiltà.

Riassumendo...

Quando i nostri bisogni non sono soddisfatti possiamo provare alcuni di questi sentimenti (riassunti qui in modo generico): rabbia, tristezza, sorpresa, dolore, disgusto, paura, confusione, preoccupazione, vergogna, stanchezza.

Quando invece i nostri bisogni sono soddisfatti riscontriamo: calma, piacere, affetto, interesse, apertura, vitalità.

Abbiamo tradotto e sistemato questo testo, frutto di una sintetizzazione dei contenuti del corso "Introduzione alla facilitazione di gruppi ed alla risoluzione dei conflitti", perchè lo riteniamo un utile strumento nel quadro della riflessione sul consenso e la violenza nelle relazioni. Crediamo che quando si affronta questa tematica sia importante partire dall'ABC e non dare nulla per scontato; ecco perchè, anche se alcuni passaggi possono apparire ovvi e scontati, abbiamo deciso di proporre comunque questo testo. Non vogliamo far passare un messaggio di non violenza e pacifismo tout court quanto piuttosto ristabilire un po' di chiarezza quando si parla di comunicazione, aggressione verbale, sopraffazione, ricatto emotivo, consensualità, rispetto, etc. Spesso, nella vita di tutti i giorni siamo abituate a un tipo di comunicazione che non sempre scegliamo consapevolmente in quanto introiettata nei contesti in cui siamo socializzate. Questa lettura ci offre quindi l'occasione di renderci conto che certi generi di comunicazione che abbiamo sempre accettato sono distorti o violenti e di fare caso al nostro modo di esprimerci, dandoci qualche spunto pratico per lavorare sulle nostre modalità comunicative.

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