

LE BASI DELLA COMUNICAZIONE NONVIOLENTA (1)

La Comunicazione Nonviolenta di Marshall Rosenberg (CNV), è stata definita di volta in volta come: Il linguaggio dell'empatia, uno strumento per il cambiamento sociale, una pratica spirituale, e in effetti è tutte queste cose e anche di più.

La CNV fornisce gli strumenti per comprendere cosa innesca la reattività nelle persone, stimola ad assumersi la responsabilità e la consapevolezza delle proprie risposte, approfondisce la connessione con se stessi e con gli altri e, infine, permette di trasformare la reattività con la quale a volte rispondiamo agli stimoli.

Con questo strumento i conflitti si trasformano in opportunità di crescita piuttosto che in occasioni di scontro.

La CNV produce questo effetto attraverso un cambiamento radicale nel modo in cui assegniamo significati ai fatti della vita.

I conflitti si presentano di continuo, ma che cosa li trasforma in scontri?

Per dare un senso alla nostra esperienza, ci siamo abituati ad osservare spesso le situazioni secondo i paradigmi di giusto/sbagliato, buono/cattivo.

Da questa posizione mentale/emotiva discendono i nostri comportamenti che spesso, nelle situazioni conflittuali, si manifestano sotto forma di parole giudicanti, minacce, pretese, chiusure.

La pratica della CNV è fondata su un principio: alla radice delle azioni umane ci sono i bisogni che le persone stanno cercando di soddisfare , riconoscere quali sono questi bisogni può creare una base condivisa per stabilire connessione tra gli individui e quindi portare pace.

Tutti noi condividiamo gli stessi bisogni o valori (anche se possono manifestarsi in momenti diversi per ciascuno di noi); comprendere cos'è importante per tutte le persone coinvolte in una relazione sicuramente contribuisce alla connessione, perché al livello dei bisogni è più quello che ci unisce che non quello che ci differenzia.

Ciò che ci separa sono le azioni o strategie che scegliamo di mettere in atto, di volta in volta, per soddisfare i bisogni, ed è proprio a livello delle strategie che si manifestano i conflitti e gli scontri.

Quando invece siamo focalizzati sui bisogni (e soprattutto quando riusciamo a farlo senza criticare o minacciare) emerge una creatività più profonda e possiamo accedere a soluzioni che precedentemente non riuscivano ad emergere, soluzioni che tengono conto dei bisogni di tutti.

A questo livello le incomprensioni ed i conflitti si risolvono con maggiore facilità.

Imparare la CNV è come imparare una nuova lingua o abilità, per esempio come imparare a guidare la macchina o imparare a suonare uno strumento. L'apprendimento, che deriva dal praticare, porta ad una padronanza via via maggiore e, sebbene sia necessario tempo per acquisire un nuovo linguaggio, ogni nuovo apprendimento è di stimolo per il successivo.

La CNV invita a praticare, nella comunicazione con gli altri, due atteggiamenti: ascoltare con attenzione ed esprimersi con onestà.

Per mantenere questi atteggiamenti è importante essere attenti a quattro elementi: osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste.

Praticare la CNV vuol dire quindi saper distinguere queste componenti da giudizi, interpretazioni e pretese ed incarnare la consapevolezza che costituisce l'ordito di questi componenti, così da poter esprimere ed ascoltare noi stessi e gli altri in modi che più facilmente nutrano la comprensione reciproca.

Questo approccio fa sì che tutte le persone coinvolte possano soddisfare i propri bisogni e si possa così nutrire in tutti la gioia di dare e ricevere.

La pratica prende le mosse dalla connessione empatica con noi stessi, il cui proposito è quello di darci supporto mantenendo la chiarezza sui nostri bisogni, per poter scegliere le nostre azioni e le nostre risposte a partire da uno spazio di consapevolezza e gentilezza anche verso noi stessi.

La pratica della CNV è stata sviluppata da Marshall Rosenberg, uno psicologo statunitense che ha operato nel campo della Psicologia Umanistica. Egli l'ha proposta a persone e organizzazioni in tutto il mondo.

La CNV è stata usata fra tribù in conflitto e paesi lacerati dalla guerra, in scuole, prigioni, servizi sanitari e anche in aziende pubbliche e private.

Viene usata anche in ambiti politici e sociali, nonché nelle relazioni familiari e di coppia.

Negli Stati Uniti esiste l'associazione CNVC che si occupa di formazione di trainer. Al momento sono diverse centinaia nel mondo i Trainer certificati e anche non certificati, che condividono la pratica nelle loro comunità.

1. Le componenti del linguaggio CNV

Osservazioni

Con questo termine indichiamo tutto ciò che vediamo o ascoltiamo e che costituisce uno stimolo per le nostre reazioni.

La CNV ci invita a descrivere in termini concreti e specifici e in modo neutrale ciò a cui reagiamo, come farebbe una videocamera. Questo aiuta a stabilire una realtà condivisa con gli altri. L'osservazione ci dà una base di partenza per poter poi esprimere i nostri sentimenti e bisogni.

La chiave per esprimere un'osservazione è separare i nostri giudizi, valutazioni o interpretazioni dalla descrizione di ciò che è avvenuto.

Per esempio, se diciamo "tu sei sgarbato" l'altra persona può essere in disaccordo, mentre se diciamo "quando ti ho visto entrare e non ho sentito il tuo saluto" l'altra persona riconosce più facilmente a che cosa ci stiamo riferendo.

Quando riusciamo a descrivere quello che vediamo o sentiamo utilizzando il linguaggio dell'osservazione senza mescolare valutazioni, è probabile che la persona che ascolta riceva questo messaggio senza sentire l'urgenza immediata di rispondere e sia più disponibile ad ascoltare i nostri sentimenti e bisogni. Imparare a tradurre i giudizi e le interpretazioni in osservazioni ci permette di abbandonare il modo di pensare "giusto/sbagliato" e ci aiuta a prenderci la responsabilità per le nostre reazioni indirizzando l'attenzione verso i nostri bisogni e sentimenti piuttosto che su ciò che riteniamo sbagliato nell'altra persona.

In questo modo le osservazioni - favorendo una maggiore connessione con noi stessi e con gli altri - rappresentano un elemento cruciale verso una consapevolezza più profonda.

Sentimenti (Feelings)

I sentimenti rappresentano le nostre esperienze emotive e le sensazioni fisiche che derivano dal fatto che i nostri bisogni vengano soddisfatti oppure no.

I sentimenti sono legati a uno stimolo, ma non causati da quello stimolo: alla loro base c'è l'esperienza del percepire che un nostro bisogno sia soddisfatto o non soddisfatto.

Nel praticare la CNV l'intento è quello di identificare, dare un nome ed accogliere con equanimità i sentimenti che stiamo vivendo.

La chiave per identificare ed esprimere i sentimenti sta nello scegliere parole che descrivono la nostra esperienza interiore piuttosto che parole che interpretano il comportamento degli altri.

Per esempio "Mi sento solo" descrive un'esperienza interiore, mentre "Sento che non mi ami" descrive una nostra personale opinione su quello che un'altra persona sta provando.

Quando esprimiamo i nostri sentimenti ci assumiamo la responsabilità delle nostre esperienze, e questo aiuta gli altri ad ascoltare cosa è importante per noi piuttosto che intendere le nostre parole come una critica o una condanna rivolta a loro.

Questo accresce la probabilità che gli altri rispondano in un modo che soddisfi i bisogni di tutti.

Bisogni

I bisogni sono un'espressione della nostra più profonda umanità condivisa. Tutti gli esseri umani condividono bisogni fondamentali per la sopravvivenza, per esempio: acqua, nutrimento, riposo, contatto, ecc.

Condividiamo anche molti altri bisogni, sebbene sia possibile esperirli a diversi livelli di intensità in relazione a situazioni diverse, per esempio: pace, bellezza, tenerezza ecc.

Nell'ambito della CNV i bisogni si riferiscono a ciò che è più vivo in noi: i nostri valori fondanti e le nostre più profonde aspirazioni. Comprendere, dare un nome, e connettersi con i nostri bisogni ci aiuta a migliorare la nostra relazione con noi stessi e con gli altri, permettendoci con più probabilità di comportarci in un modo che favorisca le condizioni perché siano soddisfatti i bisogni di tutti. La chiave per identificare, esprimere, e connettersi ai bisogni è focalizzarci sulle parole che descrivono esperienze umane condivise piuttosto che su parole che descrivono specifiche strategie per soddisfare quei bisogni.

Quando ci liberiamo dall'attaccamento alle strategie e ci apriamo ai bisogni sottostanti possiamo sperimentare un senso di liberazione e di potere personale riuscendo quindi ad esplorare strategie alternative.

Mettendo in relazione i nostri sentimenti ai nostri bisogni possiamo quindi prenderci la piena responsabilità dei nostri sentimenti, liberando noi stessi e gli altri da senso di colpa e condanna. Ed esprimendo la nostra personale esperienza di ciò che proviamo aumentiamo la probabilità che l'altra persona possa vedere la nostra umanità e possa provare empatia e comprensione.

Richieste

Per soddisfare i nostri bisogni, facciamo richieste di particolari azioni (strategie).

Talvolta queste richieste vengono espresse in modo confuso ed assumono la forma di rimproveri, pretese, minacce.

Secondo Rosenberg questo è un modo "tragico" di esprimere richieste, perché ha pochissime probabilità di essere accolto.

Con la CNV il nostro obiettivo è quello di identificare ed esprimere un'azione specifica che riteniamo servirà ad andare incontro ai nostri bisogni e poi verificare la volontà dei nostri interlocutori.

Alcune volte le nostre richieste sono richieste di connessione, intese a favorire la connessione e la comprensione e a determinare se siamo sufficientemente connessi per passare a una "richiesta di soluzione".

Un esempio di richiesta di connessione potrebbe essere: "Mi dici come ti senti riguardo a questo?"

Un esempio di una richiesta di soluzione potrebbe essere "Saresti disposto a toglierti le scarpe quando entri in casa?".

Lo spirito della richiesta si basa sulla nostra disponibilità a ricevere un "no" e di continuare a lavorare con noi stessi o con gli altri per trovare modi per soddisfare le esigenze di tutti.

Possiamo renderci conto del fatto che stiamo esprimendo una richiesta o avanzando una pretesa osservando la nostra reazione quando riceviamo un "NO".

Un rifiuto alla pretesa porterà a conseguenze punitive; il rifiuto ad una richiesta più spesso porterà ad un ulteriore dialogo.

Possiamo scegliere di interpretare il "no" come un'espressione di un qualche bisogno che impedisce all'altra persona di dire "sì".

Se crediamo che attraverso il dialogo possiamo trovare strategie per soddisfare bisogni di entrambi, il "no" è semplicemente un'informazione che ci avverte che dire "sì" alla nostra richiesta può essere troppo costoso per l'altro in termini di bisogni che resterebbero insoddisfatti.

Possiamo quindi continuare a cercare la connessione e la comprensione per consentire l'adozione di strategie tali da soddisfare più esigenze.

Per aumentare la probabilità che le nostre richieste vengano comprese, facciamo in modo di usare un linguaggio che sia il più possibile concreto e orientato all'azione, e che la richiesta non sia astratta o generica.

Ad esempio, "Mi piacerebbe che tu venissi sempre in orario" è improbabile che sia fattibile, mentre "Saresti disposto a passare 15 minuti con me a parlare di ciò che potrebbe aiutarti ad arrivare alle 9 del mattino alle nostre riunioni?" costituisce una richiesta concreta e fattibile.

Anche se una persona potrebbe assentire alla prima espressione ("Sì, arriverò sempre in tempo"), in verità i nostri bisogni più profondi - di connessione, fiducia, credibilità, rispetto o altri - rimarranno probabilmente insoddisfatti. Se qualcuno accetta la nostra richiesta per paura, senso colpa, vergogna, obbligo o desiderio di ricompensa, questo compromette la qualità della connessione e della fiducia tra di noi.

Quando siamo in grado di esprimere una richiesta chiara, aumentiamo la probabilità che la persona che ci ascolta senta la possibilità di poter scegliere nell'esprimere la risposta.

Di conseguenza, anche se non possiamo ottenere un assenso immediato ai nostri desideri, è più probabile che i nostri bisogni verranno soddisfatti nel tempo perché stiamo curando la relazione e la fiducia che le esigenze di tutti siano prese in considerazione.

In un'atmosfera di tale fiducia, la buona volontà aumenta e con essa la volontà di sostenersi a vicenda nel soddisfare i bisogni.

Imparare a fare richieste chiare e spostare la nostra coscienza a fare richieste in luogo delle pretese sono capacità molto difficili per la maggior parte delle persone.

Spesso, formulare la richiesta risulta per alcuni la parte più difficile di tutto il processo, a causa di quella che chiamiamo "crisi dell'immaginazione": una difficoltà nell'individuare una strategia che potrebbe effettivamente soddisfare i nostri bisogni senza essere a spese di quelli degli altri.

L'atto stesso di arrivare a quella che chiamiamo una richiesta positiva e fattibile è una sfida.

Siamo infatti abituati a pensare in termini di ciò che vogliamo che le persone smettano di fare ("non urlare contro di me"), e di come vogliamo che siano ("trattami con rispetto") piuttosto che ciò che vogliamo che facciano ("Saresti disposto ad abbassare la voce o parlare più tardi?").

Con il tempo e una connessione più profonda con i nostri bisogni, la creatività si espande permettendoci di immaginare e abbracciare più strategie.

Questo quarto passo è fondamentale per la nostra capacità di creare la vita che vogliamo. In particolare, il passaggio dalle pretese alle richieste implica un

balzo in avanti e nella visione e nella fiducia: passiamo dal concentrarci su come soddisfare i nostri bisogni, a concentrarci sulla qualità della connessione che consentirà di prendere in considerazione i bisogni di tutti e in ultima analisi anche la loro soddisfazione .

3- Ascolto Empatico

Esprimere le proprie osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste agli altri è una parte della CNV. L'altra parte è l'ascolto empatico: il processo di connessione con l'altro cercando di immaginare quali possano essere i suoi sentimenti e bisogni.

La connessione empatica può talvolta avvenire silenziosamente, ma quando è in atto un conflitto , riuscire a comunicare ad un'altra persona che comprendiamo ciò che è vivo in lei, ovvero i suoi sentimenti e i suoi bisogni, e che questi sono importanti per noi, può essere un punto di svolta potente nelle situazioni problematiche. Dimostrare che abbiamo una tale comprensione non vuol dire che accettiamo di agire in modi che non soddisfano i nostri stessi bisogni.

La connessione empatica con un'altra persona è già un modo per soddisfare alcuni nostri stessi bisogni: comprensione, connessione, desiderio di contribuire o ecc.

Allo stesso tempo, speriamo che l'empatia soddisfi anche i bisogni dell'altro e aiuti entrambi a trovare strategie che soddisfino i bisogni di tutti.

Il linguaggio della CNV spesso ci aiuta a relazionarci con gli altri, ma il cuore dell'empatia è nella nostra capacità personale di connetterci con compassione alla nostra e altrui umanità.

Offrire la nostra presenza empatica, in questo senso, è una strategia (o richiesta) attraverso la quale possiamo soddisfare i nostri bisogni.

È il dono a un'altra persona e a noi stessi della nostra piena presenza.

Quando usiamo la CNV per connetterci empaticamente, usiamo le stesse quattro componenti parlando sotto forma di domanda, poiché non possiamo mai sapere cosa succede nell'altro.

L'altra persona sarà sempre l'autorità suprema su ciò che sta accadendo dentro di lei. Il nostro ascolto empatico può soddisfare il bisogno di comprendere gli altri, e può anche innescare la scoperta di sé stessi.

Potremmo rivolgerci all'altro chiedendo qualcosa del tipo:

Quando [vedi, senti, ecc.] Ti senti Perché hai bisogno E vorresti ?

Nel processo di condivisione dell'empatia tra due persone, se entrambe le parti sono in grado di connettersi a livello di sentimenti e bisogni, una trasformazione avviene spesso in quella che per prima (o anche in entrambe) sperimenta uno spostamento di intenzione e attenzione.

Questo può portare ad una trasformazione dei bisogni percepiti e può generare nuove riserve di gentilezza e generosità; oppure, in situazioni apparentemente impossibili, può aprirci a sorprendenti soluzioni creative , per noi inimmaginabili quando eravamo annessi dalla disconnessione.

Sono momenti di profonda connessione umana, soddisfazione e speranza.

4- Auto-empatia

La capacità di esprimere i nostri sentimenti e bisogni e di fare congetture empatiche sui sentimenti e bisogni degli altri , affondano le radici in una consapevolezza che è il cuore della CNV. Questa consapevolezza è nutrita dalla pratica dell'auto-empatia. Con l'auto-empatia, rivolgiamo a noi stessi la stessa attenzione compassionevole che diamo agli altri , quando li ascoltiamo usando la CNV.

Ciò significa scoprire e comprendere quali sono i nostri sentimenti e bisogni anche attraverso anche le interpretazioni e i giudizi che la nostra mente sta formulando.

Questa consapevolezza interiore e la maggiore chiarezza che ne deriva, ci sostengono nello scegliere il nostro prossimo passo: esprimerci con gli altri o riceverli con empatia.

La pratica della CNV comporta l'intenzione di connettersi con compassione a noi stessi e agli altri, e la capacità di mantenere la nostra attenzione nel presente . Questo include l'essere consapevoli che, magari, nel momento presente siamo rimasti agganciati a qualcosa del passato, o stiamo immaginando un possibile evento futuro.

Spesso l'auto-empatia ci risulta facile, mentre accediamo alle nostre sensazioni, emozioni e bisogni, per sintonizzarci su come stiamo.

Tuttavia, nei momenti di conflitto o di reattività verso gli altri, potremmo trovare difficoltà ad attivare l'intenzione di connetterci con compassione e potremmo vacillare nella nostra capacità di mantenere la nostra presenza consapevole.

L'auto-empatia, in momenti come questo , ha il potere di trasformare il nostro stato di disconnessione e di riportarci alla nostra intenzione compassionevole e all'attenzione al presente. Con la pratica, sono molte le persone che

sperimentano come l'auto-empatia, da sola, a volte risolve conflitti interiori e conflitti con gli altri, mentre trasforma la nostra esperienza di vita.

NOTE

- (1) Documento liberamente tradotto dall'inglese da un articolo di Miki Kashtan, ci scusiamo per eventuali inciampi nell'espressione italiana

Per saperne di più:

www.cnvc.org

www.mediateyourlife.com

www.wordsthatwork.us

<https://baynvc.org>

Roma ottobre 2019