

GRAMMATICA DELLA COMUNICAZIONE NONVIOLENTA

QUANDO E COME USARE LA CNV

È importante avere ben chiaro che lo scopo del processo di CNV non può mai essere quello di influire sul comportamento degli altri, ma è solo ed unicamente quello di raggiungere una connessione empatica con sé stessi e con gli altri. A parte la connessione empatica stessa, tutto ciò che la CNV rende possibile non lo si ottiene "per l'intenzione" di ottenerlo, ma *emerge inaspettatamente* "per effetto" della connessione empatica raggiunta.

Il processo della CNV si articola formalmente in due fasi che vanno alternate ciclicamente. La prima fase è quella dell'ascolto empatico dell'altro, nella quale si cerca di tradurre mentalmente le sue parole in termini di Osservazioni, Sentimenti, Bisogni e Richieste. La seconda fase consiste nel dichiarare all'altro ciò che è importante per sé esprimendosi, anche in questo caso, in termini di Osservazioni, Sentimenti, Bisogni e Richieste. Tuttavia, se si riesce ad ascoltare l'altro con sufficiente empatia, possiamo talvolta ottenere un certo grado di connessione con lui anche solo attraverso la comunicazione paraverbale o non verbale, stando in silenzio, o parlando liberamente con il nostro linguaggio abituale.

Entrambe le fasi del processo di CNV si focalizzano su 4 elementi: **Osservazioni, Sentimenti, Bisogni, Richieste.**

La difficoltà sta nell'imparare a distinguere e preferire:

- a) le Osservazioni rispetto a interpretazioni, ipotesi, diagnosi, opinioni e ogni altra forma di giudizio;
- b) i Sentimenti "sentiti" rispetto ai sentimenti sociali o valutativi;
- c) i Bisogni umani universali rispetto ai desideri, alle strategie e alle preferenze;
- d) le Richieste rispetto alle pretese.

ALCUNI PUNTI FERMI DA TENERE SEMPRE PRESENTI

a) Emozioni e sentimenti sono la voce dei bisogni umani fondamentali che ci comunicano la loro soddisfazione o insoddisfazione nel qui e ora. Dunque hanno sempre una origine endogena: nessun altro al di fuori di noi può essere considerato direttamente responsabile per ciò che proviamo. Attribuire ad altri tale responsabilità finisce sempre per arrivare, secondo i casi, come una pretesa o una critica, e può essere considerata una forma di violenza psicologica.

b) La CNV non dice che le cose "stanno così". Offre semplicemente un modo di vedere le cose, che è stato visto favorire la connessione empatica.

c) La CNV utilizza osservazioni e sentimenti per aiutarci a entrare in contatto con i nostri bisogni fondamentali di esseri umani e permetterci di individuare le strategie più funzionali alla loro soddisfazione.

d) La CNV ha senso e produce risultati nella misura in cui scegliamo liberamente di adottarla come filosofia e pratica di vita.

PICCOLO GLOSSARIO DELLA CNV

Bisogni umani fondamentali: sono ciò a cui ogni essere umano tende spontaneamente, ove siano presenti quelle condizioni che gli consentano di essere genuinamente se stesso. Sono gli stessi per tutte le culture e in ogni periodo storico. Costituiscono un sistema reticolare in cui non c'è un bisogno più importante di un altro e ciascuno è collegato a tutti gli altri. Ciò che è determinato culturalmente non sono questi bisogni umani fondamentali, ma i loro "soddisfattori", cioè le strategie ideate per cercare di soddisfarli (Max-Neef). "Quando le persone vedono i bisogni di un'altra persona, ciò stimola la loro gioia nel dare, in quanto tutti possiamo identificarci attraverso i bisogni. A livello dei bisogni vediamo ciascuno l'umanità dell'altro."

Empatia: è la rispettosa comprensione del sistema dei riferimenti interiori di una persona, ovvero dei bisogni fondamentali con cui egli si trova in contatto sul momento, e dei sentimenti che vi sono collegati, provvisoriamente assunti con la facoltà del sentire. Non va confusa con la **simpatia** (che è inclinazione e attrazione verso la personalità o i valori dell'altro), la **risonanza simpatetica** (l'altro ride e comincio a ridere anch'io, o piange e divento triste anch'io, ecc.), la **compassione** (intesa come sentimento di pietà), o l'**assenso** (approvazione del comportamento dell'altro o riconoscimento del carattere di verità dei suoi assunti).

Giudizio: è qualsiasi assunto che implichi una interpretazione, una diagnosi, o una opinione sulle qualità, il valore, o il merito di qualcuno o qualcosa.

Osservazione: è la descrizione fenomenica, priva di qualsiasi giudizio, che un soggetto generico estraneo ai fatti potrebbe dare di un accadimento.

Pretesa: è uno stato di cose a cui non ammettiamo deroghe, o una volontà che imponiamo all'altro, o la disposizione a giudicare moralisticamente l'altro a seconda che assuma o non assuma un dato atteggiamento o comportamento.

Richiesta: è l'espressione di un desiderio al quale vogliamo che l'altro si conformi unicamente nel caso che lo faccia volentieri; e tale per cui, nel caso l'altro non vi si conformi, siamo pronti alla comprensione empatica di ciò che gli impedisce di fare ciò che gli abbiamo chiesto. In CNV è utile che ogni richiesta **lasci la scelta** (non sia una pretesa), sia **rivolta a una persona specifica** e proponga un'azione **concreta** (ben determinata), **fattibile**, espressa **in forma positiva** e da compiere **sul momento**.

Sentimenti: sono il mezzo attraverso cui la nostra natura ci guida alla soddisfazione dei bisogni umani fondamentali. L'insoddisfazione di tali bisogni causa sentimenti spiacevoli, mentre la loro soddisfazione causa sentimenti piacevoli. **Non esprimono sentimenti** ma giudizi o pensieri le **espressioni che contengono "sento che", "mi sento come", "sento come se"** ("Mi sento *come se* mi fosse cascato il mondo addosso", "Sento *che* Paola mi vuole bene", "Mi sento *come* un pesce fuor d'acqua"), le **espressioni che attribuiscono ad altri la causa del proprio stato d'animo** ("Mi sento *trascurato, tradito, umiliato, preso in giro, imbrogliato, ingannato, minacciato, attaccato, aggredito, ferito, usato, sfruttato, capito, apprezzato, ecc.*") e le **espressioni che denotano il valore attribuito a scelte, prestazioni, competenze, abilità o qualità personali** ("Mi sento *adeguato, inadeguato, all'altezza, fortunato, sfortunato, bravo, cattivo, stupido, bello, brutto, responsabile, in colpa, con la coscienza a posto, ecc.*").

Strategia (o Soddisfattore): scelta di obiettivi contingenti più o meno consapevolmente finalizzati alla soddisfazione di qualche bisogno fondamentale, e dei mezzi con i quali raggiungerli ("Ho bisogno di soldi", "Ho bisogno di prendermi una vacanza", "Ho bisogno di te", ecc.). Contrariamente a quanto accade con i bisogni fondamentali, le strategie di una persona (o di un gruppo) possono essere incompatibili con quelle di un'altra e portare in questo modo al conflitto. Le strategie si distinguono facilmente dai bisogni per il loro riferimento specifico a **Persone, Luoghi, Atti, Tempi, Oggetti** (PLATO).

BIBLIOGRAFIA CNV MINIMA PER LA GENITORIALITÀ

- **Marshall Rosenberg, *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta*, 2003, Esserci, Reggio Emilia.**
E' il manuale-base. Il riferimento bibliografico che illustra il processo generale della CNV
- **Inbal Kashtan, *Genitori a portata di cuore. Condividere i doni dell'empatia, della connessione e della scelta*, 2004, Esserci, Reggio Emilia.**
Un libretto di 96 pagine dedicato alla genitorialità nella prospettiva della CNV. La ricchezza di esempi e la rappresentatività dei casi trattati ne fanno un testo particolarmente utile ai genitori che desiderano comprendere come poter applicare concretamente i principi della CNV nel quotidiano.
- **Marshall Rosenberg, *Crescere i bambini con la Comunicazione Nonviolenta*, 2007, Esserci, Reggio Emilia.**
50 pagine sulla genitorialità consapevole.

SITOGRAFIA

VARI APPROFONDIMENTI E BIBLIOGRAFIA COMPLETA:

- <http://www.centrononviolenzattiva.org/comunicazione-nonviolenta/>

ED.UMA.NA è una pratica educativa e una rete che pone l'essere umano come valore centrale, per superare le differenti forme di violenza quotidiana e le discriminazioni di ogni tipo, canalizzando gli sforzi di contrasto al cyberbullismo, al disagio giovanile e agli stereotipi di genere. ED.UMA.NA è stata progettata nell'ambito del Centro di Nonviolenza Attiva e del Tavolo di Educazione alla Nonviolenza di Milano, con la consulenza del Dipartimento di Scienze Umane per la Formazione - Università degli Studi di Milano-Bicocca. È promossa dalle associazioni Mondo Senza Guerre e Senza Violenza e La Comunità dello Sviluppo Umano.



www.centrononviolenzattiva.org



edumana@centrononviolenzattiva.org

CENTRO DI
NONVIOLENZA attiva 
PROMOSSO DA MONDO SENZA GUERRE E SENZA VIOLENZA
E LA COMUNITÀ PER LO SVILUPPO UMANO

ALLEGATO 1. EMOZIONI E SENTIMENTI PROPRI (da arricchire e personalizzare con i termini che ciascuno preferisce utilizzare)

Sentimenti spiacevoli		Sentimenti piacevoli	
<p>Stanchezza, Stress Esaurimento, Sfinimento Pesantezza, Fatica Debolezza, Prostrazione Mancanza di fiato/respiro Indisposizione Malessere, Disagio Noia, Impazienza</p> <p>Tristezza, Dispiacere Malinconia, Mestizia Solitudine, Nostalgia Sconforto, Delusione Dolore, Pena, Sofferenza Afflizione, Amarezza Strazio, Disperazione Voglia di piangere Frustrazione, Avvilimento Scoraggiamento Svuotamento, Vuoto Demotivazione Svogliatezza, Apatia Morale a terra Esasperazione Depressione, Lutto Rassegnazione</p> <p>Rimorso, Rimpianto Rincredimento Scontentezza Insoddisfazione</p> <p>Rabbia Contrarietà, Irritazione Collera, Stizza, Tensione Furia, Furore</p>	<p>Paura, Apprensione Sgomento, Terrore Ansia, Angoscia, Timore Spavento, Panico Apprensione, Allarme Inquietudine, Gelosia Turbamento, Shock Preoccupazione Trepidazione Agitazione, Irrequietezza Nervosismo, Tensione</p> <p>Sorpresa, Delusione Disappunto, Sconcerto Shock, Sbigottimento</p> <p>Disagio, Avversione Riluttanza, Ostilità Antipatia, Insofferenza Maldisposizione, Fastidio Chiusura, Intolleranza Risentimento, Rancore Odio, Invidia</p> <p>Disgusto Ripugnanza, Nausea Orrore, Raccapriccio</p> <p>Incertezza, Blocco Insicurezza, Vulnerabilità Disorientamento Confusione, Difficoltà Perplessità, Scetticismo Sfiducia, Diffidenza Smarrimento, Esitazione Indecisione, Titubanza Lacerazione, Indifferenza Imbarazzo, Impaccio Vergogna, Timidezza</p>	<p>Calma, Serenità Pace, Tranquillità Quiete, Pazienza Imperturbabilità Equilibrio, Armonia Rilassamento Distensione, Sollievo Agiò, Fluidità Umiltà, Disponibilità</p> <p>Gioia, Spensieratezza Leggerezza Scioltezza, Giocosità Gaiezza, Gioiosità Fiducia, Brio Allegria, Contentezza Felicità, Beatitudine</p> <p>Appagamento Sazietà, Soddisfazione Compiacimento Conforto, Consolazione Godimento, Estasi</p> <p>Eccitazione Esuberanza Entusiasmo, Euforia Esaltazione, Ardore Trasporto Carica, Vitalità Dinamismo Forza, Potenza Energia, Vigore Effervescenza Voglia di fare Orgoglio Trepidazione Motivazione</p>	<p>Affetto Calore umano Vicinanza, Confidenza Fraternità, Legame Affinità, Simpatia Intesa, Complicità Tenerezza, Dolcezza Compassione, Pietà Gratitudine Riconoscenza Commozione, Emozione</p> <p>Interesse, Ammirazione Apertura Coinvolgimento Connessione Motivazione Concentrazione Incanto, Fascinazione Rapimento, Estasi Divertimento Stimolazione Attrazione Curiosità Ispirazione</p> <p>Sorpresa Stupore, Meraviglia</p> <p>Determinazione Coraggio, Ardimento Fermezza, Sicurezza Decisione Risolutezza Convinzione Fierezza, Orgoglio Solidità Centratura Speranza, Fiducia</p>

Sentimenti sociali, mediati da interpretazioni e giudizi nascosti (da evitare in CNV)

Abbandonato, accusato, aggredito, allontanato, apprezzato, assalito, assillato, attaccato, beffato, biasimato, calunniato, colpevole, costretto, criticato, disprezzato, forzato, fregato, giudicato, ignorato, importunato, incastrato, incompreso, indegno, indesiderato, indignato, ingannato, insultato, isolato, maltrattato, manipolato, minacciato, non accettato, (non) amato, (non) considerato, (non) creduto, (non) importante, non visto, oberato, odiato, offeso, perseguitato, provocato, ridicolizzato, rifiutato, scaricato, schiacciato, sfruttato, sminuito, soffocato, sotto pressione, svalutato, tradito, trascurato, truffato, umiliato, usato, vinto, violato, ..

ALLEGATO 2. BISOGNI UNIVERSALI

Piramide dei bisogni secondo Maslow

	Moralità, creatività, spontaneità, problem solving, accettazione, assenza di pregiudizi
AUTOREALIZZAZIONE	
	Autostima, autocontrollo, realizzazione, rispetto reciproco
STIMA	
	Amicizia, affetto familiare, intimità sessuale
APPARTENEZA	
	Sicurezza fisica, di occupazione, morale, familiare, di salute, di proprietà
SICUREZZA	
	Respiro, alimentazione, sesso, omeostasi
FISIOLOGIA	

Altra classificazione

L'inventario dei bisogni di M. Rosenberg

- **CELEBRAZIONE:** festeggiare la creazione della vita e i sogni realizzati, celebrare delle perdite (delle persone amate, dei sogni, celebrare il lutto...).
- **INTEGRITA':** autenticità, autorealizzazione, creatività, dare significato (alle cose, alla vita...);
- **AUTONOMIA:** libertà di scegliere i propri sogni, obiettivi, valori; libertà di scegliere i propri progetti per realizzare i propri sogni, obiettivi, valori.
- **INTERDIPENDENZA:** accettazione, amore, appartenenza comunitaria, apprezzamento, calore umano, comprensione, contribuire all'arricchimento della vita (esercitare il proprio potere di offrire ciò che contribuisce alla vita), delicatezza, tatto, empatia, fiducia, giustizia, intimità, onestà (che ci rende capaci di imparare dai nostri limiti), rispetto, prossimità, sicurezza (affettiva, materiale), stima, supporto, sostegno.
- **TRASCENDENZA:** armonia, bellezza, ispirazione, ordine, pace.
- **GIOCO:** divertimento, ridere, scherzare.
- **BISOGNI FISIOLOGICI:** aria, acqua, cibo, contatto, espressione sessuale, movimento, protezione da forme di vita che minacciano la vita (virus...) , riparo, riposo.