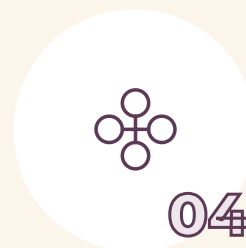


◆ Biblioteca teorica • Framework 04 / 06

Comunicazione Nonviolenta (CNV)

Una pratica di empatia, consapevolezza e connessione

12 min di lettura



Come possiamo esprimere ciò che conta per noi restando aperti alle esperienze degli altri?
Come possiamo attraversare i disaccordi senza perdere la connessione, e ascoltare senza giudicare, difenderci o cercare subito di sistemare le cose?

La **Comunicazione Nonviolenta (CNV)** offre un modo per esplorare queste domande e sviluppare modi più consapevoli e compassionevoli di relazionarci con noi stessi e con gli altri.

Sviluppata dal Dr. Marshall B. Rosenberg negli anni Sessanta, la CNV è un approccio alla comunicazione fondato sull'empatia, sull'onestà e sulla comprensione reciproca. Conosciuta anche come *comunicazione empatica* o *linguaggio del cuore*, ci invita a guardare oltre le parole e le azioni per riconoscere i sentimenti e i bisogni che danno forma alle nostre esperienze.

La Comunicazione Nonviolenta (CNV) mira a sostenere il dialogo tra le persone e a contribuire alla costruzione di società basate sull'empatia e sull'attenzione ai bisogni di tutti.

Ci aiuta a diventare più consapevoli delle parole che scegliamo per esprimere ciò che conta per noi, aumentando le possibilità di connessione, dialogo e comprensione reciproca.

◆ IDEA CHIAVE

In fondo, la CNV è più di una tecnica di comunicazione. È una pratica di connessione: con noi stessi, con gli altri e con ciò che conta davvero per noi.

I principi della CNV

La CNV si fonda su alcuni principi guida che ci invitano a guardare noi stessi e gli altri con maggiore comprensione e compassione.

- ◆ **Ogni azione è un tentativo di soddisfare dei bisogni.** Anche quando non siamo d'accordo con il comportamento di qualcuno, possiamo esplorare quali bisogni potrebbe cercare di soddisfare.
- ◆ **Condividiamo bisogni umani universali.** Indipendentemente da età, cultura, genere o provenienza, tutti abbiamo bisogno di cose come connessione, sicurezza, autonomia, comprensione e appartenenza.
- ◆ **I bisogni di tutti contano.** Possiamo riconoscere i bisogni di tutte le persone coinvolte senza dare per scontato che ogni strategia o azione sia ugualmente appropriata.
- ◆ **I sentimenti ci danno indizi sui nostri bisogni.** Ci aiutano a riconoscere quando i nostri bisogni sono soddisfatti o quando chiedono attenzione.
- ◆ **Abbiamo strategie diverse per soddisfare i nostri bisogni.** Il conflitto nasce spesso quando ci concentriamo su strategie in competizione anziché sui bisogni che stanno sotto.
- ◆ **Possiamo coltivare la scelta.** Diventando più consapevoli delle nostre motivazioni, possiamo passare dall'agire per obbligo o paura all'agire con maggiore disponibilità e intenzione.
- ◆ **Dare può essere un'espressione di scelta.** Quando diamo liberamente, e non per pressione, senso di colpa o paura, la generosità e la connessione possono fiorire.
- ◆ **Esprimere i nostri bisogni crea occasioni di comprensione.** Aiuta gli altri a capire ciò che conta per noi e come potrebbero contribuire.
- ◆ **La connessione viene prima delle soluzioni.** Prima di cercare di risolvere un disaccordo, possiamo cercare di capire che cosa è importante per tutte le persone coinvolte.

Questi principi ci incoraggiano ad avvicinarci alla comunicazione con curiosità anziché con giudizio, e con la disponibilità a scoprire che cosa c'è sotto le nostre reazioni e quelle degli altri.

Due pilastri della CNV: empatia e onestà

1. Empatia: ascoltare per comprendere

Empatia significa dare attenzione a noi stessi o a un'altra persona con apertura e cura. Vuol dire diventare consapevoli dei sentimenti e dei bisogni, senza affrettarsi a giudicare, consigliare, rassicurare o risolvere un problema.

Possiamo praticare l'empatia in due modi: con l'**autoempatia**, ascoltando ciò che accade dentro di noi, e con l'**ascolto empatico**, cercando di comprendere l'esperienza di un'altra persona.

L'intenzione è creare uno spazio in cui sentimenti e bisogni possano essere riconosciuti e in cui le persone possano sentirsi ascoltate, senza la pressione di trovare subito una soluzione.

Come possiamo ascoltare con empatia?

- ◆ Essere presenti e dare tutta la nostra attenzione.
- ◆ Ascoltare in silenzio, senza sentire il bisogno di rispondere.
- ◆ Riformulare ciò che abbiamo sentito per verificare di aver capito.
- ◆ Fare domande aperte e di sostegno.
- ◆ Ipotizzare con delicatezza i sentimenti e i bisogni che potrebbero essere presenti.
- ◆ Restare curiosi anziché dare per scontato di sapere che cosa sta vivendo l'altra persona.

L'empatia non ci chiede di essere d'accordo con qualcuno o di approvare le sue azioni. Significa essere disposti a comprendere la sua esperienza.

2. Onestà: esprimerci con cura

Nella CNV, onestà significa esprimere ciò che accade dentro di noi in un modo che inviti alla comprensione e alla connessione.

Invece di concentrarci su giudizi, accuse, interpretazioni o valutazioni, descriviamo ciò che osserviamo, come ci sentiamo, di che cosa abbiamo bisogno e che cosa vorremmo chiedere.

L'onestà non riguarda solo il dire la verità. Riguarda anche l'apertura, l'integrità e il rispetto per noi stessi e per gli altri. Ci permette di esprimere la nostra esperienza senza dare la colpa a un'altra persona o renderla responsabile dei nostri sentimenti.

Per esempio, invece di dire «*Non mi ascolti mai*», potremmo dire:

«Mentre stavo parlando e tu guardavi il telefono, mi sono sentito/a deluso/a, perché per me è importante sentirmi ascoltato/a e in connessione. Saresti disposto/a a mettere da parte il telefono mentre parliamo?»

Questo modo di comunicare rende più visibile la nostra esperienza e lascia spazio all'altra persona per condividere la sua.

Il cuore della CNV: l'autoempatia

Prima di poter comunicare con chiarezza o ascoltare con apertura, può essere utile fermarci e chiederci:

Che cosa è vivo in me in questo momento?

L'autoempatia è la pratica di rivolgere l'attenzione verso l'interno per notare le nostre sensazioni corporee, i sentimenti e i bisogni. Ci invita a rallentare, a renderci conto di ciò che accade dentro di noi e a esplorare che cosa ci stanno dicendo le nostre reazioni.

Invece di giudicarci subito o di cercare qualcuno a cui dare la colpa, possiamo diventare curiosi:

- ◆ Che cosa sto provando in questo momento?
- ◆ Che cosa è importante per me in questa situazione?
- ◆ Quali miei bisogni sono soddisfatti e quali chiedono attenzione?
- ◆ Che cosa mi aiuterebbe a rispondere con maggiore chiarezza e cura?

I nostri sentimenti sono influenzati da ciò che accade intorno a noi, ma anche dalle nostre interpretazioni, esperienze e bisogni. Collegando i sentimenti ai bisogni, possiamo comprendere meglio la nostra esperienza e scoprire più possibilità di risposta.

Autoempatia non significa ignorare le circostanze difficili o accettare comportamenti dannosi. Significa creare abbastanza spazio interiore per riconoscere ciò che conta per noi e scegliere come vogliamo rispondere.

Dall'autoempatia all'espressione onesta

Quando abbiamo più chiaro ciò che accade dentro di noi, possiamo scegliere di condividerlo con un'altra persona.

Nella CNV, l'espressione onesta comprende quattro elementi:

- 1 Osservazione: che cosa è successo?** Descrivi ciò che hai visto o sentito nel modo più specifico e oggettivo possibile, senza aggiungere interpretazioni, giudizi o supposizioni.
- 2 Sentimenti: come mi sento?** Individua le emozioni che stai provando, come tristezza, frustrazione, sollievo, gioia o preoccupazione, anziché pensieri su ciò che un'altra persona ti ha fatto.
- 3 Bisogni: che cosa conta per me?** Riconosci i bisogni umani, i valori o le qualità di vita legati ai tuoi sentimenti, come rispetto, fiducia, riposo, chiarezza, autonomia o connessione.
- 4 Richiesta: che cosa vorrei?** Formula una richiesta chiara, specifica e realizzabile che possa aiutare a soddisfare i tuoi bisogni o a creare maggiore comprensione.

Una richiesta lascia all'altra persona lo spazio per dire di no, fare domande o proporre un'alternativa. È un invito al dialogo, non una pretesa di obbedienza.

Esprimendoci in questo modo, ci assumiamo la responsabilità di comunicare la nostra esperienza rispettando l'autonomia dell'altra persona.

Ascoltare gli altri con empatia

Quando ne abbiamo la capacità, possiamo anche rivolgere l'attenzione all'esperienza di un'altra persona e chiederci:

Che cosa potrebbe essere vivo in lei in questo momento?

Invece di concentrarci solo sulle sue parole, sul suo comportamento o sulle sue spiegazioni, possiamo ascoltare i sentimenti e i bisogni che potrebbero esserci sotto.

Non sappiamo con esattezza che cosa prova o di che cosa ha bisogno un'altra persona finché non ce lo dice. Per questo l'ascolto empatico richiede di fare ipotesi provvisorie e di restare aperti a essere corretti.

Potremmo chiederci:

- ◆ Si sente sopraffatta, delusa, preoccupata o piena di speranza?
- ◆ Potrebbe desiderare comprensione, sicurezza, autonomia, apprezzamento o connessione?
- ◆ Che cosa è importante per lei in questa situazione?

Sono inviti a esplorare, non conclusioni sul mondo interiore di un'altra persona.

Empatia non significa essere d'accordo, assumersi la responsabilità dei sentimenti di qualcun altro o abbandonare i propri bisogni e i propri confini.

E a volte potremmo non avere la capacità di ascoltare. Potremmo sentirci sopraffatti, esausti o emotivamente attivati a nostra volta. In quei momenti, tornare all'autoempatia può aiutarci a ritrovare chiarezza prima di entrare in relazione con un'altra persona.

Non dobbiamo per forza cominciare dall'altra persona. Spesso il primo passo verso la connessione è ascoltare noi stessi.

Quattro distinzioni chiave nella CNV

La CNV ci invita a distinguere quattro elementi che nella comunicazione quotidiana spesso si mescolano. Queste distinzioni possono aiutarci a comunicare con più chiarezza e a comprenderci più profondamente.

1. Osservazioni e giudizi

Un'osservazione descrive ciò che possiamo vedere o sentire, senza aggiungere un'interpretazione o una valutazione.

GIUDIZIO	OSSERVAZIONE
«Sei una persona sconsiderata.»	→ «Sei arrivato/a 30 minuti dopo l'orario che avevamo concordato.»

L'osservazione crea spazio per parlare di ciò che è successo senza definire il carattere o le intenzioni dell'altra persona.

2. Sentimenti e pensieri

I sentimenti descrivono la nostra esperienza emotiva. I pensieri descrivono le nostre interpretazioni, conclusioni o convinzioni su una situazione.

PENSIERO	SENTIMENTO
«Sento che non mi rispetti.»	→ «Mi sento ferito/a e deluso/a.»

Riconoscere la differenza ci aiuta a individuare le nostre emozioni reali e a esplorare i bisogni a esse collegati.

Espressioni come «mi sento ignorato/a», «mi sento rifiutato/a» o «mi sento manipolato/a» contengono spesso un'interpretazione del comportamento di un'altra persona. Esplorare le emozioni che stanno sotto queste espressioni può aiutarci a comunicare con più chiarezza.

3. Bisogni e strategie

I bisogni sono i valori o le qualità umane di fondo che contano per noi. Le strategie sono le azioni o le soluzioni particolari che scegliamo per soddisfare quei bisogni.

Per esempio, due persone possono condividere il bisogno di connessione ma avere strategie diverse: una vuole passare la serata insieme, mentre l'altra ha bisogno di un po' di tempo da sola prima di ritrovare il contatto.

STRATEGIA	BISOGNO DI FONDO
«Ho bisogno che tu mi chiami ogni sera.»	→ «Vorrei sentirmi in connessione e rassicurato/a.»

Riconoscere il bisogno che sta sotto una strategia può aprire più possibilità per soddisfare i bisogni di tutti.

4. Richieste e pretese

Una richiesta invita un'altra persona a contribuire volentieri. Una pretesa, invece, lascia poco spazio al rifiuto e può comportare pressione, senso di colpa, vergogna o punizione.

PRETESA		RICHIESTA
«Devi aiutarmi con questa cosa.»	→	«Saresti disposto/a ad aiutarmi con questa cosa per 20 minuti oggi?»

Una richiesta non garantisce che la risposta sarà sì. Crea l'occasione per una risposta onesta e per continuare il dialogo.

La differenza non sta solo nelle parole che usiamo, ma anche in come reagiamo quando qualcuno ci dice di no.

Portare la CNV nella vita di tutti i giorni

Queste quattro componenti (osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste) possono sostenerci in tre pratiche collegate tra loro:

- ◆ **Autoempatia:** riconoscere ciò che accade dentro di noi e comprendere i nostri sentimenti e bisogni.
- ◆ **Espressione onesta:** condividere con gli altri le nostre osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste in modo chiaro e rispettoso.
- ◆ **Ascolto empatico:** cercare di comprendere le osservazioni, i sentimenti, i bisogni e le richieste di un'altra persona.

Possiamo muoverci tra queste pratiche a seconda di ciò che sta accadendo e della capacità che abbiamo in quel momento.

La CNV non consiste nel trovare le parole perfette o nel seguire una formula rigida. È una pratica continua di consapevolezza, curiosità e scelta. Alcune conversazioni potranno diventare più facili, altre resteranno impegnative. Ciò che conta è la nostra disponibilità a tornare alla connessione, ad ascoltare e a imparare.

In Wellness Navigators vediamo questa pratica come un invito a navigare nel nostro mondo interiore e nelle nostre relazioni con maggiore consapevolezza, compassione e autenticità.

La connessione comincia dall'ascolto: di noi stessi e degli altri.

Per approfondire: sentimenti e bisogni

Un elenco di sentimenti e bisogni può aiutarci a trovare le parole per la nostra esperienza interiore e a comprendere più a fondo ciò che conta per noi.

Usa questi elenchi come punto di partenza per l'autoriflessione, l'espressione onesta o l'ascolto empatico.

Scarica gli elenchi di sentimenti e bisogni per sostenere la tua pratica della CNV.

ELENCHI DI SENTIMENTI E BISOGNI

Inventario di sentimenti e bisogni (interattivo, 4 lingue)

Esplora e scarica gli elenchi di sentimenti e bisogni per sostenere la tua pratica della CNV.

<https://www.wellnessnavigators.eu/feelingsneeds.html>



Questo contenuto è educativo e non sostituisce il supporto psicologico professionale. Se tu o una persona giovane con cui lavori siete in difficoltà, rivolgetevi a un professionista qualificato o ai servizi di emergenza locali.



**Co-funded by
the European Union**

Cofinanziato dall'Unione Europea. I punti di vista e le opinioni espressi sono tuttavia esclusivamente quelli degli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione Europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione Europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.

www.wellnessnavigators.eu · Biblioteca teorica · Framework 04