

Società/ **Rapporti interpersonali**

La comunicazione empatica e assertiva

Imparare a parlare in modo «non violento» serve a migliorare i rapporti personali e all'interno dei gruppi. Senza giudizi e colpe, ma con chiarezza

Di **Roberto Giannetti**

Tempo di lettura: 10'40"

Noi comunichiamo tutti i giorni della nostra vita. Addirittura, anche quando stiamo zitti, in realtà stiamo comunicando. E per questo pensiamo che comunicare sia un'attività facile, scontata, senza difficoltà. Ma in realtà, comunicare bene, farsi capire, riuscire ad appianare i conflitti, trovare delle soluzioni condivise, non è così facile. Per questo è stata creata la pratica della Comunicazione Nonviolenta. Ne abbiamo parlato con Elena Bernasconi-Tabellini, formatrice certificata e coach in Comunicazione Nonviolenta, che da oltre 15 anni accompagna persone, famiglie e team nello sviluppo di competenze relazionali.

Lei si occupa di Comunicazione Nonviolenta. Di cosa si tratta?

«Direi che aiuto le persone a riscoprire e allenare alcune capacità relazionali che tutti utilizziamo spontaneamente quando ci sentiamo al sicuro nelle relazioni, ma che facciamo più fatica ad adottare quando le relazioni si fanno complesse o tese. Queste competenze sono l'empatia, l'assertività e la capacità di cercare insieme soluzioni nuove che tengano conto delle esigenze di tutti. Quando le mettiamo in pratica, il conflitto può trasformarsi da uno scontro di posizioni a una ricerca condivisa di soluzioni. Marshall Rosenberg, psicologo clinico e ideatore della Comunicazione Nonviolenta (CNV), negli anni Sessanta ha osservato e descritto con grande chiarezza quei processi comunicativi che favoriscono comprensione reciproca, cooperazione e ricerca condivisa di soluzioni, traducendoli in un modello semplice ed estremamente efficace. La CNV non offre solo strumenti per migliorare la qualità delle relazioni e della cooperazione. Invita anche a ripensare il modo in cui progettiamo i sistemi in cui viviamo. Dalle famiglie alle organizzazioni, fino ai sistemi educativi, sanitari, economici, politici e giudiziari, possiamo progettare contesti che favoriscano (oppure ostacolino) il dialogo, la partecipazione, la corresponsabilità e la ricerca di soluzioni capaci di prendersi cura di ciò che è importante per le persone e per la società nel suo insieme».

Questo tipo di comunicazione potrebbe essere chiamata anche «comunicazione assertiva», il che sembra una contraddizione. A cosa serve l'assertività?

«L'assertività è una delle componenti fondamentali della Comunicazione Nonviolenta (CNV). Purtroppo molte persone si avvicinano alla CNV (o ne stanno lontane) perché la immaginano come una forma di «comunicazione gentile». Spesso pensiamo che essere gentili significhi esprimere ciò che vogliamo con toni e parole gentili, aspettandoci che, proprio perché siamo stati gentili, gli altri aderiscano alla nostra richiesta. E quando questo non accade ci alteriamo. La CNV ha sempre incluso una sorta di «misura di sicurezza»: l'autoempatia, cioè la capacità di restare in contatto con il nostro vissuto interiore, insieme all'espressione onesta e rispettosa di sé, che altro non è che assertività. Nel linguaggio comune, l'assertività viene spesso intesa come «dire onestamente quello che penso». Il problema è che ciò che pensiamo prende frequentemente la forma di giudizi, critiche o lamentele sull'altra persona. La CNV offre invece una mappa comunicativa che ci aiuta a esprimerci in modo onesto e, allo stesso tempo, in un modo che sia facile da accogliere dall'altra persona. La CNV è una comunicazione capace di tenere insieme autenticità, empatia e rispetto reciproco, favorendo dialogo e collaborazione».

Quanto conta l'aspetto dell'ascolto?

«Nella nostra cultura abbiamo imparato ad ascoltare più per preparare la risposta che per comprendere davvero l'altra persona. Spesso rispondiamo con un: «Sì, capisco, però...», convinti di aver ascoltato e dimostrato empatia. In realtà, in quel momento stiamo già riportando la conversazione sul nostro punto di vista senza aver verificato la comprensione dell'altra persona. Questa modalità favorisce facilmente incomprensioni e una comunicazione difensiva, anziché collaborativa. L'ascolto empatico significa piuttosto cercare di comprendere che cosa quella persona sta cercando di comunicare attraverso ciò che dice o fa,

cogliendo ciò che si nasconde dietro silenzi, accuse, lamentele. Con la pratica diventiamo una sorta di traduttori simultanei: impariamo a capire ciò che è davvero importante per quella persona e che, forse, non sta ancora riuscendo a esprimere in modo efficace. Questo ci permette di non metterci sulla difensiva e di evitare che la conversazione scivoli nella reattività. Al contrario, crea le condizioni per una comprensione reciproca autentica. Non solo. Questo tipo di ascolto, quando viene allenato, permette spesso di de-escalare situazioni molto intense in poche interazioni».

Quali vantaggi offre la Comunicazione Nonviolenta rispetto ad una comunicazione «normale»?

“**PENSARE MEGLIO INSIEME**

Dall'ascolto all'assertività, fino alla negoziazione creativa: competenze che migliorano le relazioni

“**LA COLLABORAZIONE**

Progettare contesti in famiglie e organizzazioni che rendano più naturale dialogare e trovare soluzioni

Quali errori si commettono comunemente in questo tipo di comunicazione?

«Nella comunicazione che abbiamo appreso, quando emerge un disaccordo, tendiamo spontaneamente a difendere la nostra posizione. Cerchiamo di dimostrare che la nostra idea è quella giusta, più logica o più efficace, mentre l'altra persona fa esattamente lo stesso. Il dialogo diventa così un confronto tra prospettive. La CNV propone un cambio di prospettiva. Anziché chiederci: «Chi ha ragione?», ci invita a domandarci: «Che cosa è davvero importante per ciascuno? Quali valori, motivazioni o preoccupazioni stanno cercando di esprimere le diverse persone?». Quando smettiamo di discutere delle soluzioni e iniziamo a comprendere ciò che ciascuno desidera proteggere o realizzare, cambia completamente la qualità della conversazione. Da scontro di posizioni si passa a un incontro tra persone. Ed è proprio lì che nasce una «negoziiazione creativa»: uno spazio in cui non ci si limita a scegliere tra la soluzione dell'uno o dell'altro o a trovare un compromesso, ma si progettano insieme possibilità nuove, spesso migliori di quelle che entrambe le parti avevano immaginato all'inizio. Lo vedo spesso nei team con cui lavoro. Quando le persone sperimentano questo passaggio, si stupiscono di quanto rapidamente si possa passare dalla divergenza alla convergenza. Non perché tutti siano d'accordo, ma perché iniziano finalmente a pensare insieme. E proprio in questo spazio che emergono collaborazione, innovazione e decisioni più solide. In poche parole, la Comunicazione Nonviolenta aiuta le persone a pensare meglio insieme».

“**L'importanza del corpo, osservare noi stessi e gli altri con più empatia**

Migliorare la capacità di collaborare

Le emozioni si manifestano nel corpo attraverso sensazioni fisiche e stati d'animo. Per questo la pratica della CNV non è soltanto mentale: integra mente e corpo, aiutandoli a lavorare come una squadra anziché come antagonisti. Per questo motivo la CNV viene spesso affiancata a pratiche corporee e di mindfulness, che favoriscono l'ascolto del corpo e la regolazione del sistema nervoso. Infatti, quando il nostro sistema nervoso si trova in uno stato equilibrato, possiamo accedere pienamente alla nostra parte riflessiva: quella che ci permette di osservare noi stessi e gli altri con maggiore presenza ed empatia, attivando anche il pensiero logico e creativo, nonché la capacità di collaborare.

Quali sono i quattro pilastri sulla quale si basa?

«I quattro elementi della CNV sono osservazione, sentimenti, bisogni e richieste. La parola bisogni può trarre in inganno perché, nel linguaggio comune, richiama l'idea di essere bisognosi. Nella CNV i bisogni indicano invece ciò che è davvero importante per una persona: i suoi valori, le sue motivazioni profonde, ciò che sta cercando di proteggere o realizzare. I quattro elementi della CNV ci aiutano a comprendere meglio noi stessi, a espi-

merci con chiarezza e rispetto e ad ascoltare gli altri cercando di cogliere ciò che è davvero importante per loro. Per esempio, anziché dire: «Quando siamo in riunione sei sempre scontroso nei miei confronti. Mi fai sentire poco considerata e ti chiedo di cambiare atteggiamento», possiamo dire: «Oggi e nella riunione precedente ti ho sentito dire che le mie proposte non hanno senso. Mi sono sentita a disagio, perché per me è importante confrontarci con rispetto. Vorrei capire il tuo punto di vista e trovare un modo di confrontarci che funzioni per entrambi. Hai quindici minuti?». I quattro elementi della CNV non sono una formula da applicare meccanicamente. Mi piace descriverli come una bussola che ci aiuta a orientarci nella comunicazione».

Per mettere in pratica la comunicazione Nonviolenta, bisogna essere consapevoli delle proprie emozioni. Perché? Quali sono gli errori in cui si incorre senza tenere conto delle emozioni?

«Volenti o nolenti, le emozioni continuano a manifestarsi in noi e negli altri. Sono il nostro fondamentale sistema di feedback interno. Se evitiamo di ascoltarle, tenderanno a manifestarsi con sempre maggiore intensità. Con la CNV impariamo ad accogliere tutte le emozioni, anche quelle spiacevoli, con curiosità, per comprenderne il messaggio e usarle come guida nelle nostre scelte. Una delle dinamiche che generano più sofferenza nelle relazioni è pensare che le nostre emozioni spiacevoli siano causate dalle azioni delle altre persone. «Mi fa arrabbiare, mi fa innervosire...» è un tipico modo di esprimerci e pensare. La CNV propone una prospettiva diversa: dietro a ogni emozione spiacevole si celano bisogni che non trovano spazio o soddisfazione. Questo modo di pensare alle emozioni spiacevoli ci trasforma da vittime impotenti a fautori della nostra vita. Quindi anziché pensare: «Questa situazione mi fa innervosire: nessuno lascia spazio agli altri» (pensando che gli altri siano sbagliati e finché non cambiano, non cambierà la situazione), possiamo esprimerci dicendo: «Mi sento nervosa perché per me è importante che tutti possano sentirsi ascoltati in questa riunione. Propongo quindi di usare uno strumento di facilitazione che ci aiuti a raccogliere la voce di tutti in un tempo ottimale. Che ne pensate?». Un altro aspetto importante è che comuniciamo continuamente le nostre emozioni attraverso il linguaggio del corpo, il tono della voce e le espressioni del volto. Spesso però tendiamo a interpretare le emozioni degli altri senza verificarle, dando per scontato che la nostra interpretazione sia corretta. Da qui nascono molte incomprensioni. La CNV ci allena a distinguere ciò che osserviamo da ciò che interpretiamo e a verificare le nostre ipotesi con curiosità. Infine, condividere le nostre emozioni insieme ai nostri bisogni crea una connessione molto più autentica e favorisce non solo la comprensione reciproca, ma anche il naturale desiderio di collaborare per cercare soluzioni che tengano conto delle esigenze di tutti».

“**Le proposte/ Come e dove studiare**

In Ticino sono disponibili alcuni corsi, ma online l'offerta è ampia

La pratica della Comunicazione Nonviolenta è sicuramente molto utile, e serve per dirimere disaccordi in molti ambiti sociali, ed è certamente utile anche in ambito professionale. Ma come avvicinarsi a questa pratica, e come acquisirne i principi in modo semplice e chiaro? Per gli interessati, sono disponibili anche dei corsi, che a volte sono gratuiti. Bisogna tuttavia informarsi, e trovare l'offerta giusta per le proprie esigenze. «Per chi è genitore - afferma Elena Bernasconi-Tabellini - consiglio i percorsi gratuiti dell'associazione Empa-ti, che dal 2017 offre momenti formativi basati sulla CNV dedicati ai neo-genitori e, più recentemente, anche ai genitori di figli adolescenti. Più in generale, suggerisco di seguire corsi online o in presenza con formatrici e formatori certificati in Comunicazione Nonviolenta».

«Se possibile - nota - consiglio di intraprendere questo percorso insieme al proprio partner, a un gruppo di amici o familiari, o ancora al proprio team di lavoro. La vera sfida, infatti, non è comprendere i concetti, ma trasformarli in nuove abitudini. È un po' come andare in palestra: una settimana di allenamento può essere molto utile, ma non basta a modificare il nostro modo di muoverci e allenarci nel tempo».

«Il nostro cervello tende naturalmente

“**MEGLIO ACCOMPAGNATI**

Il consiglio è di fare questo percorso insieme al proprio partner, con amici o familiari

“**DAL CONFRONTO ALL'ASCOLTO**

In caso di disaccordo è meglio non trasformare il dialogo in confronto ma restare nell'ascolto

a risparmiare energia e a ritornare facilmente ai vecchi automatismi. Imparare insieme ad altre persone crea invece un contesto che favorisce il cambiamento: ci si incoraggia a vicenda e si cresce insieme. Anche percorsi di approfondimento o coaching individuale possono facilitare un'integrazione più rapida, perché permettono di lavorare sulle proprie situazioni concrete. Credo però che il consiglio più importante sia di coltivare curiosità. Curiosità verso sé stessi, verso gli altri e verso le relazioni. La Comunicazione Nonviolenta non è una tecnica, ma una pratica che accompagna per tutta la vita. Più la esercitiamo, più diventa naturale passare dal bisogno di avere ragione al desiderio di comprendere, cooperare e costruire insieme».

«È interessante notare - conclude - come questa prospettiva sia molto vicina a ciò che la neuroscienziata Tania Singer definisce empatia cognitiva: la capacità di comprendere l'esperienza dell'altro senza esserne travolti emotivamente, restando presenti anche a noi stessi. È proprio questo equilibrio che la Comunicazione Nonviolenta ci invita ad allenare ogni giorno».



Elena Bernasconi-Tabellini, Formatrice e coach in Comunicazione Nonviolenta. ©ALAIN INTRAINA/COOP