

LA VALIGIA DEGLI ATTREZZI

Laboratorio di produzione di strumenti e metodi per la consulenza A cura di Raffaello Rossi

Come avevo anticipato nel precedente articolo, la valigia degli attrezzi questa volta contiene l'introduzione alla **comunicazione non violenta**, in linea anche con il tema dell'anno dell'AICCeF e con quanto richiesto da numerosi colleghi.

Come abbiamo avuto modo di esaminare nell'ultima Giornata di studio di aprile a Roma, esiste una conflittualità costruttiva ed una distruttiva. Il conflitto fa parte dell'universo relazionale intra ed interpersonale.

Si crea un conflitto potenzialmente distruttivo ogni volta che si attivano:

- a) **Resistenze cognitive**
- b) **Presenza di giudizi svalutanti**
- c) **Disagio emozionale**
- d) **Comportamenti reattivi**

La comunicazione non violenta è una impostazione relazionale ideata da M.B. **Rosenberg**, discepolo di Carl Rogers.

Questo stile relazionale parte dal riscontro di quante volte i problemi e i conflitti nascano da incomprensioni, da accuse, da giudizi e pre-giudizi. L'autore utilizza due immagini: **il linguaggio sciacallo**, per indicare la comunicazione violenta, inefficace, accusatoria, ecc. e **il linguaggio giraffa** per indicare la comunicazione non violenta, che viene dal cuore, che non affronta le persone, ma i problemi.

Il linguaggio violento (sciacallo) è strettamente correlato a forme di senso di colpa e di vergogna e fondamentalmente si basa su un concetto di **potere punitivo**.

Il linguaggio non violento (giraffa) scaturisce dalla condivisione del cuore, porta ad una comunicazione "pulita" dai giudizi, dalle critiche, dalle accuse, colpevolizzazioni, ecc. si basa sul concetto di **potere protettivo**, sul rispetto reciproco e sui bisogni fondamentali di ogni uomo.

la comunicazione non violenta risulta utile ed efficace anche nei percorsi di crescita educativa e nella consulenza. il consulente che la conosca e che si sia allenato ad utilizzarla potrà insegnarla o porla come regola di comunicazione all'interno della consulenza stessa. i concetti fondamentali sono semplici, ma si richiede impegno, costanza, allenamento quotidiano.



La comunicazione non violenta si sviluppa in 4 fasi:

- a) **Osservazione** (comunicazione descrittiva, liberata da critiche, giudizi, interpretazioni, ecc.). libera il campo dalle assolutizzazioni e dai giochi di potere comunicativo. ci si concentra solo sulla descrizione di un fatto specifico, pulito da ogni altra considerazione, da ogni assolutizzazione o generalizzazione.
- b) **Espressione dei sentimenti** (intendendo ogni vissuto interiore personale: emozioni, sensazioni, immagini, ecc.). i vissuti sono nostri e dipendono da noi; quindi si dice *io mi sento arrabbiato* e non *mi fai arrabbiare quando*, ecc. i vissuti sono sempre espressione di un bisogno. Se sono felice ho appagato un bisogno, se sono triste ho un bisogno da appagare che resta in sospeso, ecc. qui l'attenzione si focalizza su se stessi e su ciò che viviamo senza farlo derivare dall'altro(sarebbe

accusatorio), senza definirlo come una giustificazione in quanto stiamo reagendo a ...

- c) **Espressione di un bisogno personale** (che non coinvolga l'altro, che resti sul soggetto che comunica). I bisogni sono in sostanza di tre tipi, anche riprendendo la piramide di Maslow: bisogni vitali (respirare, mangiare, bere, dormire, evacuare); bisogni di sicurezza (sicurezza materiale, affettiva, ecc.); bisogni di crescita esistenziale, umana e personale (contribuire alla vita, dare un senso a... ecc.)
- d) **Richiesta** (che deve avere alcuni parametri: 1) *rivolgersi ad una persona specifica, non restare generica*; 2) *essere al presente*; 3) *essere concreta*; 4) *essere realistica*; 5) *essere espressa in forma positiva*; 6) *offrire all'altro l'opzione di accettarla o controproporre o altro, non deve essere una imposizione o un ricatto indiretto*). Le richieste sono di due tipi: **richieste di connessione** (sentire la tua opinione, valutare insieme a te, sapere che effetto ti fa ascoltarmi, cosa stai vivendo, ecc.); **richieste di azione** (mi piacerebbe prendere l'agenda e decidere insieme; tagliare l'erba entro domani, ecc.). Le richieste di connessione sono in genere il 90% delle richieste, le richieste di azione sono in genere il 10% delle richieste totali.

A titolo di esempio vediamo un elenco dei bisogni umani secondo questa impostazione.

ESEMPI DI BISOGNI FONDAMENTALI PER L'ESSERE UMANO

1) BISOGNI FISIOLGICI, DI SOPRAVVIVENZA

Aria; acqua; cibo; contatto; espressione sessuale; movimento; riparo; riposo; protezione da ciò che minaccia la vita (virus, animali predatori, ecc.)

2) BISOGNI DI SICUREZZA

Cura, conforto, sicurezza affettiva e materiale, sostegno

3) BISOGNI DI GIOCO, SVAGO

Divertimento; ridere; scherzare, dare sfogo alle energie

4) BISOGNI DI INTERDIPENDENZA, RELAZIONE

Affetto, accettazione; amore; RICONOSCIMENTO; appartenenza; apprezzamento; armonia, comprensione; calore umano; comunicazione; compagnia; comunione; condivisione; conforto; contatto; empatia; fiducia, giustizia; intimità; onestà; riconoscimento; rispetto; sincerità; sicurezza; stima; sostegno; supporto, tenerezza, vicinanza

5) BISOGNI DI PARTECIPAZIONE

Collaborazione; concertazione; connessione; contributo al benessere, alla realizzazione di sé e dell'altro, alla vita, cooperazione; espressione; mediazione dei conflitti; negoziazione; interdipendenza

6) BISOGNI DI AUTONOMIA, LIBERTA'

Spontaneità, indipendenza, libertà di scegliere i propri sogni, obiettivi, valori; libertà di scegliere i propri progetti per realizzare i propri sogni, obiettivi e valori

7) BISOGNI DI IDENTITA' E INTEGRITA'

Accettazione complessiva di sé; affermazione di sé; autenticità, congruenza; consapevolezza di sé; evoluzione; fiducia in sé stessi; sintonia con i propri valori; stima e rispetto di sé e dell'altro; senso dell'unità nella pluralità

8) BISOGNI DI REALIZZAZIONE

Apprendimento, auto realizzazione; creatività; espressione di sé, evoluzione, fiducia in se stessi, e negli altri, stima e rispetto di sé e degli altri, realizzazione del proprio potenziale,

9) BISOGNI DI SENSO E SIGNIFICATIVITA'

Attribuire significato e senso alle cose e alle esperienze, chiarezza, comprensione, discernimento, orientamento; resilienza; significatività; trascendenza.

10) BISOGNI DI CELEBRAZIONE, DI RITI

Festeggiare la vita e la realizzazione di sogni; celebrare le perdite di persone e

sogni; condivisione concreta, simbolica, gestuale e verbale delle gioie e delle sofferenze, ritualizzazione, gratitudine,

11) BISOGNI DI SPIRITUALITA'

Armonia; bellezza; ispirazione; ordine; pace, trascendenza, immanenza

Allego le tabelle che utilizzo come esempi anche durante le consulenze

Sentimenti che proviamo quando i nostri bisogni sono soddisfatti

A mio agio	Compiaciuto	grato
Affascinato	Contento	In pace
Allegro	Divertito	rilassato
Appagato	Entusiasta	Senza fiato
calmo	Felice	Sereno
commosso	Fiducioso	sollevato

32

Sentimenti che proviamo quando i nostri bisogni **non** sono soddisfatti

Addolorato	Esasperato	Scettico
Affaticato	Frustrato	Scoraggiato
Annoiato	Impotente	Seccato
Arrabbiato	Inquieto	Solo
Confuso	Nervoso	Spaventato
Disgustato	Preoccupato	Triste

33

La riflessione non violenta consente di creare un clima sereno e aperto, caldo e accogliente, parte abbassando le difese di chi parla, che esprime ciò che vive senza giudicare o criticare l'altro e quindi

trasmette fiducia e positività. La comunicazione non violenta ha come pre requisito la **sincerità** e il **rispetto**; consente di ascoltarsi e prendere il **ritmo**

comune, in quanto si fonda sulla **assertività** e sull'**empatia**.

Nel prossimo numero tutti questi elementi verranno approfonditi tramite un esempio concreto

ESERCIZIO DELLA PALLA

Riporto l'esercizio utilizzato col gruppo di lavoro che, nella Giornata di studio a Roma, si è occupato del conflitto intrapersonale. E' un esercizio abbastanza semplice ed utilizzabile quando si ha la sensazione che il cliente sia in una sorta di gabbia, di stallo, di nebbia. Come per tutti gli esercizi di auto ascolto proponetelo ad altri solo dopo che lo avete eseguito numerose volte su voi stessi, così da essere pienamente in confidenza con esso.

Siediti al centro di una stanza; immagina di essere disteso. Mettiti in contatto con la sensazione di peso e di disagio che senti in queste situazioni.

Immagina una grande palla nera e fredda che ti pesa sulla pancia. La senti, ne percepisci il peso, con quale sensazione? cosa ti sta pesando e ti fa vivere questa percezione?

Appoggi le mani sulla palla, inizi a respirare e ti accorgi che il tuo respiro ti permette in parte di sollevare la palla, che ti opprime ma che puoi in qualche modo reagire ...

La palla ora è vicina a te e la tocchi, percepisci il suo peso e la sua freddezza ...

Sei in contatto con questa specifica situazione o persona, con i pensieri, le immagini, le sensazioni connesse ad essa che ti appesantiscono, che ti imprigionano, che ti impediscono di essere e di sentirti te stesso. Accogli il nero, il freddo, la pesantezza e lo lasci libero di girarti intorno... sorridi perché sai che tu non sei quel nero e quella pesantezza, non sei quel freddo. Lentamente te ne distanzi e accogli le emozioni, le sensazioni, i pensieri che provi, li lasci intorno a te senza timore.

le tue mani passano alla palla calore, vita, parte del positivo che sai di avere e di essere. il calore lentamente schiude la palla ...ne esce una specie di fumo... sono le cose che ti danno pesantezza, oppressione, fatica... ora inizi a riconoscerle ...

Chiamale per nome, senza giudicare, senza fretta, senza interpretare o cercare risposte ... stai solo prendendo consapevolezza di ciò che in questa situazione ti pesa e che ora si sta

trasformando in fumo ... lo lasci uscire dalla palla, che ora è più leggera, più colorata ... quale colore ha preso il posto del nero?

Dall'interno della palla adesso esce una luce e un colore inaspettato, denso, positivo ... senti che anche dal freddo della palla possono sorgere nuovi colori e nuovo calore, un calore tutto per te, che ti aiuta ad essere te stesso in un modo nuovo e più completo.

Accogli questo calore e questa luce e li porti dentro di te, ne senti la presenza ed il benessere che dal plesso solare si diffonde in tutto il corpo e ti rilassa. Sei più te stesso proprio grazie alla nuova luce, al nuovo colore e al nuovo calore che ti è stato trasmesso.

La palla si colora e si alleggerisce, diviene un aquilone che ti volteggi sopra la pancia. legato a te da un sottilissimo filo.

Ora sei tu che trattiene l'aquilone e lo segui mentre volteggi e diffonde la sua leggerezza e i suoi colori...

Se decidi di liberarlo e sorridendo lo saluti, tagli il filo che lo lega a te. L'aquilone prende la corrente e vola via, leggero, danzando nell'aria, fino a scomparire.

Altrimenti lo trattiene a te, ma come scelta consapevole di ciò che rappresenta e di come possa aiutarti ad essere maggiormente te stesso ...

Ti metti in ascolto del tuo respiro, consapevole di questa crescita e di quanto hai potuto integrare in te della palla che ti appesantiva e ti tratteneva. Sai che potrai ripetere l'esperienza ogni volta che vorrai fino a liberarti delle 04 palle che ti hanno da tempo incatenato ...

Torni lentamente a prestare attenzione allo spazio intorno a te, ti alzi ringrazi la vita per i doni e le opportunità che ti offre.



— Dica a quel deficiente di mio marito di andare a farsi friggere!

Da La Settimana Enigmistica