



Sintesi del libro “Le parole sono finestre” di Marshall B. Rosenberg

COMUNICAZIONE EMPATICA

- 1) **Osserviamo** cosa sta accadendo; è importante nell’osservazione non introdurre giudizi o valutazioni, ma dire semplicemente quello che le persone fanno.
- 2) Affermiamo **in che modo ci sentiamo** quando osserviamo questa azione: siamo tristi, spaventati, gioiosi, divertiti, irritati, ecc...
- 3) Diciamo quali sono **i nostri bisogni, valori, desideri** collegati ai sentimenti che abbiamo identificato.
- 4) Facciamo una **richiesta** assai specifica che fa riferimento a ciò che vogliamo dall’altra persona che potrebbe arricchire la nostra vita o renderla migliore.

La comunicazione empatica consiste nell’esprimere queste quattro informazioni chiaramente, verbalmente oppure in altri modi. L’altro aspetto di questa comunicazione consiste nel ricevere le medesime informazioni dagli altri: ciò che osserva, che sente, di cui ha bisogno e la richiesta di cosa arricchirebbe la sua vita.

La comunicazione empatica promuove l’ascolto profondo ed il rispetto e viene usata per rispondere con empatia a se stessi, per dare maggiore profondità alle relazioni personali e per costruire relazioni efficaci sul luogo di lavoro.

OSTACOLI

Provare gioia nel dare e nel ricevere con empatia fa parte della nostra natura. Tuttavia, abbiamo imparato presto molte forme di “comunicazione che aliena dalla vita”.

Giudizi moralistici: quando ci si imbatte in comportamenti che non piacciono e non comprendiamo, la prima reazione è quella di ritenerli “sbagliati”. Concentriamo l’attenzione sul classificare, analizzare e determinare i livelli di “torto”, anziché individuare quello di cui noi e gli altri abbiamo bisogno.

Se la mia compagna vuole più affetto di quello che le do, lei è “dipendente e piena di esigenze”; se invece io voglio più affetto di quello che mi dà, allora lei è “distaccata ed insensibile”. Se un collega cura i dettagli più

di quello che faccio io, lui è “puntiglioso e nevrotico”; se io curo i dettagli più di quanto fa lui, allora lui è “sbadato e disorganizzato”.

Alla base di ogni violenza sta un modo di pensare che attribuisce la causa del conflitto al torto di uno degli avversari e questo perché non riusciamo a pensare a noi stessi e agli altri in termini di vulnerabilità: ciò che si prova, ciò che si teme, ciò che si desidera e ciò di cui si sente la mancanza.

Paragoni: il paragonarsi agli altri è spinto da mania di grandezza oppure dal desiderio di rendere la propria vita infelice. Questo modo di pensare blocca l’empatia verso se stessi e verso gli altri.

Negare le proprie responsabilità: espressioni correnti come “si deve”, come nella frase “ci sono cose che si devono fare, che piacciono o no” mette in ombra le responsabilità personali delle nostre azioni. Oppure la frase: “Mi fai sentire in colpa” è un altro esempio di negazione della responsabilità personale dei propri sentimenti e dei propri pensieri.

Culturalmente è passata nei secoli una visione che enfatizza i nostri difetti e la nostra malignità innata e suggerisce che vi sia bisogno di educazione per controllare la nostra natura intrinsecamente sgradevole. Tale educazione ci induce spesso a domandarci se c’è qualcosa di sbagliato nei sentimenti e nei bisogni che proviamo. La comunicazione che aliena dalla vita deriva dalle società gerarchiche, il cui funzionamento dipende dalla presenza di un gran numero di cittadini docili e sottomessi. Quando siamo in contatto con i nostri sentimenti ed i nostri bisogni, noi umani non costituiamo più buoni schiavi né buoni subalterni.

1) OSSERVARE SENZA VALUTARE

Quando mescoliamo l’osservazione con la valutazione riduciamo la probabilità che gli altri sentano il messaggio che intendiamo esprimere. Al contrario essi sono propensi a sentire una critica e quindi ad opporre resistenza a ciò che diciamo.

La comunicazione empatica chiede di separare le nostre osservazioni dalle nostre valutazioni, ricercando che le osservazioni siano specifiche per quanto riguarda il tempo ed il contesto.

2) INDIVIDUARE ED ESPRIMERE I SENTIMENTI

Rollo May: “La persona matura diviene capace di distinguere i sentimenti in tante sfumature, in esperienze forti e passionali, oppure delicate e sensibili, come nei diversi passaggi della musica in una sinfonia”. Per molti, tuttavia, i sentimenti sono “limitati come le note del corno”.

Alcune persone dichiarano che a scuola e nel lavoro nessuno gli ha mai chiesto come si sentiva. I sentimenti, nella nostra cultura, non sembrano essere importanti. Quello che conta è “il modo giusto di pensare”, che è quello definito da coloro che occupano posizioni di ruolo ed autorità. Ci viene così insegnato ad essere “orientati verso gli altri” anziché ad essere in contatto con noi stessi. Impariamo a “rifugiarci nella nostra testa” chiedendoci: “Che cos’è che gli altri pensano che sia giusto che io dica e faccia?”

Inoltre i sentimenti non espressi possono portare a fraintendimenti, perché comunque qualcosa passa e, se non sono io a spiegare il sentimento, lascerò l’altro a provare ad indovinare cosa succede dentro di me.

Attenzione che talvolta alla parola “sentire” non segue un sentimento. Per esempio quando alla parola “sentire” segue il “che”, il “come”, il “come se”, si sta esprimendo un’opinione.

Invece non è necessario utilizzare la parola “sentire” per esprimere un sentimento: posso dire “mi sento irritato” o anche “sono irritato”.

3) PRENDERSI LA RESPONSABILITA’ DEI PROPRI SENTIMENTI

La comunicazione empatica accresce la nostra consapevolezza del fatto che quello che gli altri dicono o fanno può essere uno stimolo, ma non è la causa dei nostri sentimenti. I nostri sentimenti sono il risultato del modo in cui scegliamo di ricevere quello che gli altri dicono e fanno, nonché dei nostri particolari bisogni e delle nostre aspettative in quel momento.

Quando qualcuno ci manda un messaggio negativo possiamo:

- 1) Prenderlo in modo personale, sentendovi una critica o un’attribuzione di colpa, accettando il giudizio dell’altra persona e dando la colpa a noi stessi; in questi casi paghiamo un caro prezzo in termini di autostima, inclini a provare sentimenti di colpa, di vergogna e di depressione.
- 2) Criticare il nostro interlocutore, attribuendo la colpa a lui, probabilmente provando rabbia.
- 3) “Far brillare la luce della consapevolezza sui nostri bisogni e sentimenti personali”, centrando l’attenzione sui nostri bisogni, consapevoli del fatto che il dolore che proviamo in quel momento deriva da un nostro bisogno non soddisfatto (per esempio un bisogno di riconoscimento).
- 4) “Far brillare la luce della consapevolezza sui bisogni e sentimenti dell’altro”.

Esempio 1.

- A) “Mi hai dato un dispiacere quando ieri sera non ti sei fatto vedere”.
- B) “Quando non sei venuto, mi è dispiaciuto, perché avrei voluto parlarti di alcune cose che mi turbavano”.

Esempio 2.

- A) “Mi ha fatto irritare che abbiano annullato il contratto”.
- B) “Quando hanno annullato il contratto, mi sono sentita irritata perché ho pensato che si trattasse di un atto estremamente irresponsabile”.

Per approfondire la nostra responsabilità personale si può inserire “perché io...”. Quindi diviene: “Quando... mi sento... perché io...”.

Quando esprimiamo i nostri bisogni in modo indiretto gli altri, probabilmente, vi sentiranno una critica e questo aumenta le probabilità di un **investimento delle loro energie nell’autodifesa o nel contrattacco**. Se desideriamo ricevere una risposta empatica è importante collegare i nostri sentimenti ai nostri bisogni.

Dalla schiavitù emotiva alla liberazione:

1° stadio: la “**schiavitù emotiva**”, ci sentiamo responsabili per i sentimenti degli altri. Pensiamo di doverci adoperare continuamente per far sì che tutti siano felici. Se questi non sembrano esserlo, ci sentiamo responsabili ed obbligati a fare qualcosa al riguardo. Questo ci può facilmente portare a vedere come dei “fardelli” le persone che ci sono più vicine.

2° stadio: la **“scontrosità”**, ci sentiamo arrabbiati e non vogliamo più essere responsabili per i sentimenti altrui. Ci rendiamo conto di quanto sia costoso assumersi la responsabilità dei sentimenti altrui e di cercare di aggiustare le cose a nostre spese. Quando ci accorgiamo di quanto ci siamo persi nella vita e di quanto poco abbiamo risposto ai richiami della nostra anima, potremmo arrabbiarci. In questa fase, di fronte al dolore altrui tendiamo a fare commenti “scontrosi” come: “E’ un problema tuo!”. Spesso in questa fase dichiariamo i nostri bisogni in modo rigido.

3° stadio: la **“liberazione emotiva”**, ci assumiamo la responsabilità delle nostre motivazioni ed azioni. Rispondiamo ai bisogni dell’altro per empatia e non per paura, senso di colpa o vergogna. Le nostre azioni generano soddisfazione sia in noi che in coloro che ricevono i nostri doni. Accettiamo la responsabilità delle nostre azioni, ma non dei sentimenti altrui. La liberazione emotiva comporta l’affermare chiaramente di che cosa abbiamo bisogno, in un modo che comunica che siamo altrettanto interessati alla soddisfazione dei bisogni altrui.

4) RICHIESTE CHE POSSONO ARRICCHIRE LA VITA

Avere chiarezza di che cosa vorremmo chiedere agli altri allo scopo di arricchire la nostra vita e richiedere in modo specifico azioni agli altri che possano rispondere ai nostri bisogni. Talvolta non siamo neppure consapevoli di cosa vogliamo ed esplicitarlo ci aiuta ad una maggiore consapevolezza.

Se esprimiamo solo i bisogni, il nostro interlocutore può non capire cosa veramente vogliamo che lui o lei faccia. Viceversa esprimere la richiesta, senza accompagnarla dall’espressione dei sentimenti e dei bisogni di chi parla, può suonare come una pretesa.

Innanzitutto usiamo un linguaggio d’azione positivo: esprimiamo quello che richiediamo e non quello che non richiediamo, con un linguaggio chiaro e concreto. Più è chiaro che cosa vogliamo dagli altri, tanto più è probabile che lo otterremo.

Riscontro sulla comprensione della richiesta: talvolta una domanda semplice come “E’ chiaro?” è sufficiente; altre volte avremo bisogno di qualcosa di più che un “Sì, ti ho capito” per essere sicuri di essere stati compresi davvero. In questi casi potremmo chiedere all’altro di spiegarci con parole sue quello che ci ha sentito dire e potremo, eventualmente, ripetere od integrare passaggi non compresi. Questa richiesta di riscontro può essere accompagnata dalla motivazione di capire se ci siamo espressi in maniera chiara.

Se il riscontro non ci soddisfa, è possibile ringraziare il nostro interlocutore per aver soddisfatto la nostra richiesta di riscontro e provare a spiegarci meglio: “Ti ringrazio per avermi detto quello che hai sentito. Posso vedere che non mi sono spiegato come avrei voluto, quindi fammi riprovare”.

Riscontro sulla richiesta: dopo esserci espressi apertamente, potremmo richiedere un riscontro su:

- A) Come il nostro interlocutore si sente;
- B) Che cosa sta pensando in merito;
- C) Se è disposto ad intraprendere quanto richiesto.

Importante è che queste richieste siano molto specifiche: non domanda generica: “Come ti senti?”, ma per esempio con una domanda specifica: “Vorrei che tu mi dicessi come ti senti circa quello che ti ho appena detto e le ragioni per cui ti senti in quel modo.”

Gruppo

Quando siamo in un gruppo è particolarmente importante avere chiaro quale tipo di comprensione o di reazione vogliamo ricevere dai suoi componenti, dopo aver espresso noi stessi. Se non ci è chiara la risposta che vogliamo ricevere dal gruppo, potremmo dar vita a conversazioni improduttive che finiscono col non soddisfare i bisogni di nessuno. Questo lo può fare il conduttore, ma se anche un solo membro del gruppo è consapevole dell'importanza di chiedere con chiarezza quale tipo di risposta desidera, lui o lei potrà estendere questa consapevolezza all'intero gruppo. Per esempio: "Sono confuso circa il modo in cui vorresti che reagissimo a quello che ci hai appena detto. Saresti disposto a dirci quale tipo di risposta vuoi da noi?"

In India, quando le persone hanno ricevuto la risposta che desiderano in una conversazione che hanno iniziato, dicono "bas". Questo significa: "Non c'è bisogno che tu dica altro. Mi sento soddisfatto e ora sono pronto a passare a qualcos'altro". Benché nella nostra lingua manchi una parola simile, possiamo trarre beneficio dal promuovere una "consapevolezza-bas".

Differenza tra richiesta e pretesa

Le richieste sono ricevute come pretese quando gli altri credono che saranno incolpati o puniti se non vi conformeranno. **Quando le persone sentono avanzare una pretesa, vedono solo due opzioni, sottomettersi o ribellarsi.** In ogni caso la persona che fa la richiesta è percepita come coercitiva e la capacità dell'interlocutore di rispondere con empatia è ridotta.

Quanto più nel passato abbiamo criticato, punito o fatto sentire in colpa gli altri quando non hanno obbedito alle nostre richieste, tanto più è probabile che le nostre richieste ora siano sentite come pretese. Paghiamo un prezzo anche quando queste tattiche sono state usate da altri, nella misura in cui le persone che ci sono vicine sono state criticate, punite o indotte a sentirsi in colpa per non aver fatto quello che altri richiedevano, esse saranno più propense a portare questo bagaglio con sé in ogni relazione successiva e a sentire una pretesa in ogni richiesta.

Come distinguere una pretesa da una richiesta: osservando il comportamento di chi parla se la richiesta non è adempiuta: è una pretesa se chi parla giudica, critica o fa sentire in colpa l'altro. Si tratta invece di una richiesta se chi parla dà empatia ai bisogni dell'altro. Possiamo aiutare l'altro a fidarsi del fatto che stiamo facendo soltanto una richiesta e non stiamo pretendendo nulla, indicando loro che vogliamo che si conformino alla nostra richiesta solo se lo fanno volentieri. Potremmo dire perciò: "Saresti disponibile ad apparecchiare la tavola?" anziché "Vorrei che apparecchiassi la tavola". Comunque il modo più potente di comunicare che stiamo esprimendo una richiesta genuina è quello di dare empatia alle persone quando queste non soddisfano le nostre richieste. Non si tratta di accettare il "no" e lasciare perdere, ma di trasmettere empatia.

Alcuni pensieri che trasformano automaticamente una richiesta in una pretesa sono:

- *Dovrebbe* pulire dove ha sporcato.
- *E' il suo dovere* fare quello che le dico.
- *Merito* un aumento di stipendio.
- *Sono giustificato* per farli rimanere fino a tardi.
- *Ho diritto* ad avere maggior tempo libero.

Quando formuliamo i nostri bisogni in questi modi, finiamo per giudicare gli altri quando non fanno quello che chiediamo.

Lo scopo della comunicazione empatica non è quello di cambiare le persone ed il loro comportamento per fare le cose a modo nostro; è invece quello di creare relazioni basate sull'onestà e sull'empatia, che successivamente soddisferanno i bisogni di tutti. E' difficile mantenere questo obiettivo, soprattutto per i genitori, gli insegnanti, i dirigenti e altri il cui lavoro è incentrato sull'influenzare le persone ed ottenere risultati di comportamento.

RICEVERE CON EMPATIA

Empatia: svuotare la mente ed ascoltare con tutto il nostro essere, cioè essere presenti. La convinzione di dover "aggiustare" le situazioni e di far star meglio gli altri ci impedisce di essere presenti.

A prescindere da ciò che gli altri dicono, noi ascoltiamo soltanto: osservazioni, sentimenti, bisogni e richieste. Dopo questi ascolti potremmo voler chiedere riscontro, mettendo in parole (parafrasi) quello che abbiamo compreso. Potrebbe essere importante parafrasare soprattutto i messaggi carichi di contenuti emotivi.

Quando facciamo una parafrasi, il tono di voce che usiamo è estremamente importante. Quando sentono che le loro parole vengono ripetute, le persone sono estremamente sensibili a qualsiasi indizio di critica o di sarcasmo. Sono altresì colpite negativamente da un tono dichiarativo che implica che stiamo spiegando quello che sta accadendo loro. La comunicazione empatica suggerisce che la nostra parafrasi abbia la forma di una domanda, che rivela la nostra comprensione e allo stesso tempo sollecita qualunque necessaria correzione da parte del nostro interlocutore.

Se accade di frequente che le persone non abbiano fiducia nelle nostre intenzioni e nella nostra sincerità quando parafrasiamo le loro parole, dobbiamo esaminare più approfonditamente i nostri scopi. Forse stiamo parafrasando e mettendo in atto le tecniche della comunicazione empatica in modo meccanico con attenzione ad applicare il processo in modo "corretto" anziché a connetterci con l'essere umano davanti a noi? Oppure, anche se usiamo gli schemi della comunicazione empatica, il nostro unico interesse è quello di cambiare il comportamento dell'altra persona?

Per dare empatia abbiamo bisogno di empatia. Quando ci accorgiamo di stare sulla difensiva o di essere incapaci di empatizzare, allora possiamo: a) fermarci, respirare, dare empatia a noi stessi, oppure b) urlare in modo non-violento, oppure c) prenderci un time-out.

RELAZIONARCI CON NOI STESSI CON EMPATIA

L'effetto più importante della comunicazione empatica potrebbe essere la nostra maggior empatia verso noi stessi.

Nella nostra lingua c'è una parola che ha un fortissimo potere di creare vergogna e senso di colpa. Questa parola violenta, che usiamo comunemente per giudicare noi stessi, è talmente radicata nella nostra coscienza che molti di noi non saprebbero immaginarsi come vivere senza di essa. Si tratta del verbo "dovere", quando lo usiamo in frasi come "avrei dovuto saperlo" oppure "non avrei dovuto fare questo". La maggior parte delle volte in cui usiamo questa parola verso di noi ci impediamo di imparare, perché essa implica che non abbiamo scelta. Gli esseri umani, quando sentono una pretesa di qualunque tipo, tendono ad opporvi resistenza perché la pretesa minaccia la loro autonomia, il loro forte bisogno di poter scegliere. Reagiamo a questa tirannia anche quando è una tirannia interiore, nella forma di "dovere".

I giudizi su noi stessi, come tutti i giudizi, sono tragiche espressioni di bisogni non soddisfatti. Il perdono verso se stessi passa per il mettersi in relazione con il bisogno che volevamo soddisfare quando abbiamo intrapreso l'azione di cui ora mi dispiaccio.

Per provare maggiore empatia verso se stessi, una strada è quella di provare a “non fare nulla che non sia un gioco”. Tradurre “devo” in “scelgo”: per ogni scelta che facciamo, facciamo in modo di avere la consapevolezza dei bisogni che essa soddisfa.

1° passo: fare l'elenco delle cose che facciamo nella vita che non sono per noi un “gioco”. Attività che detestiamo, ma che facciamo perché si “deve”.

2° passo: scriviamo prima di ogni azione: “scelgo di...”

3° passo: metterci in relazione con la motivazione sottostante, completando la frase: “scelgo di... perché voglio...”

ESPRIMERE INTERAMENTE LA PROPRIA RABBIA

Il primo passo è distinguere la causa (bisogno insoddisfatto) dallo stimolo (il qualcosa che qualcun altro ha fatto). Per motivare con il senso di colpa, confondiamo lo stimolo con la causa. La causa della rabbia è nel nostro modo di pensare, nei pensieri di colpa e di giudizio, nel giocare a fare la parte del Giudice che accusa l'altra persona di avere torto e di meritare una punizione.

L'essenza della rabbia è un bisogno che non viene soddisfatto. La rabbia quindi è preziosa se la utilizziamo come un campanello d'allarme per svegliarci, per accorgerci che abbiamo un bisogno che non viene soddisfatto e che stiamo pensando in un modo che ne rende improbabile la soddisfazione.

Si può provare a sostituire la frase “sono arrabbiato perché loro...” con la frase “sono arrabbiato perché ho bisogno di...”. La rabbia prosciuga le nostre energie dirigendole verso azioni punitive.

Per l'espressione piena della rabbia, il primo gradino consiste nel fermarsi e non fare nulla tranne respirare. Evitiamo di intraprendere azioni volte ad incolpare o punire l'altro, semplicemente stiamo zitti ed individuiamo i nostri pensieri che ci stanno facendo arrabbiare. Così potremo collegarci ai bisogni che stanno dietro a questi pensieri. Quindi apriamo bocca ed esprimiamoci pienamente, mettendo la rabbia in parole, ma con la rabbia trasformata in bisogni e sentimenti collegati ai bisogni.

Offrire per primi l'empatia

Spesso per gli altri sarà difficile ricevere i nostri sentimenti e bisogni. Se saremo noi per primi a dare loro empatia, aumenterà notevolmente le probabilità che dopo loro riusciranno a fare altrettanto con noi.

Il nostro bisogno è che l'altro ascolti sinceramente il nostro dolore. Attenzione al biasimo, perché quando le persone credono di essere al torto non ascoltano più l'altro.

MEDIARE E RISOLVERE I CONFLITTI

Per risolvere i conflitti, la cosa più importante è connettere le persone che hanno un conflitto tra loro. Le parti devono quindi sapere fin dall'inizio che l'obiettivo non è quello di far sì che una parte faccia quello che l'altra vuole. Una volta che hanno capito questa cosa, diventa possibile avere una conversazione su ciò che potrebbe soddisfare i loro bisogni. In una connessione dove ogni parte sa che i propri bisogni sono importanti ed è consapevole del fatto che i propri bisogni ed il benessere dell'altro sono interdipendenti, accade che conflitti che sembravano irrisolvibili trovino facilmente una soluzione soddisfacente per tutti (soddisfazione di tutti, non compromesso).

Il mediatore non è una terza testa pensante che cerca di trovare le soluzioni, il mediatore favorisce le connessioni, il problema di solito poi si risolve da sé.

Nel conflitto tra me ed un'altra persona, cerchiamo di:

- Esprimere i nostri bisogni;
- Capire i veri bisogni dell'altro, a prescindere da come li esprime;
- Verifichiamo di aver riconosciuto in modo accurato i bisogni dell'altro;
- Diamo empatia nella quantità che consenta ad entrambi di ascoltare i bisogni dell'altro;
- Proponiamo strategie per risolvere il conflitto, formulandole in un linguaggio d'azione positivo.

In tutto questo processo è importante evitare le parole che implicano che una delle parti è in torto.

E' importante riconoscere la differenza tra strategie e bisogni: i bisogni non contengono alcun riferimento a specifiche persone che intraprendono specifiche azioni, persone ed azioni che invece fanno parte delle strategie.

Per risolvere i conflitti usando la comunicazione empatica, dobbiamo allenarci a percepire i bisogni che le persone esprimono a prescindere da come lo fanno. Se una persona non riesce ad ascoltare i bisogni dell'altro, significa che ha bisogno prima di una maggiore empatia per poter ascoltare l'altro.