

# Trasformare la qualità della comunicazione

## Alcuni principi della comunicazione nonviolenta

### Ascolto attivo

#### **Disponibilità all'ascolto attivo di noi stessi:**

- verifichiamo la nostra effettiva disposizione all'ascolto - intendiamo veramente stare a sentire la persona che ci parla?
- come ci sentiamo quando ascoltiamo quello che ci viene detto?
- per quanto possibile, proviamo a comprendere le nostre "mappe di riferimento" - dentro quali cornici ci muoviamo, pensiamo e comunichiamo?

#### **Consapevolezza e attenzione al mondo dell'altro/a: aiutare a chiarire e a chiarirsi:**

- qual è il contenuto di ciò che ci viene detto? Come vede l'altro/a il mondo?
- quali sono le emozioni che muovono l'altro/a?
- quali sono i bisogni alla base di ciò che l'altro/a esprime?
- per quanto possibile, proviamo a comprendere le sue "mappe di riferimento" - dentro quali cornici si muove, pensa e comunica?

#### **Accogliere il mondo dell'altro/a**

- "saper stare" nel disagio, nel dolore, nella rabbia che l'altro esprime
- siamo noi a decidere come reagire a un messaggio altrui

#### **Sincerarci di aver capito - dare la possibilità all'altro/a di precisare il suo messaggio**

- **riassumere**: fare una sintesi di ciò che abbiamo ascoltato dall'altro
- **parafrasare**: ripetere con parole nostre ciò che abbiamo ascoltato dall'altro
- **rispecchiare le emozioni**: esprimere con parole proprie le emozioni e i sentimenti che crediamo essere alla base di ciò che l'altro ha detto, sincerandoci di averle comprese correttamente
- **ristrutturare (reframing)**: parafrasare ciò che è stato detto mettendo in risalto aspetti positivi del messaggio, sincerandoci di aver compreso il suo significato fondamentale
- **porre domande**, in maniera rispettosa e non giudicante, per approfondire e verificare la comprensione accurata di fatti / emozioni / bisogni

## **Trasformare la qualità della comunicazione** **Alcuni principi della comunicazione nonviolenta**

### **Messaggi in prima persona ("Messaggi-io")**

È importante evitare nella comunicazione alcuni tipi di messaggi come ordini, attribuzioni di colpa, attacchi personali, pregiudizi, consigli: "tu devi...", "è colpa tua se...", "tu / voi siete fatti così", "tu dovresti..."

Un modo efficace per comunicare il proprio punto di vista è costituito dai messaggi in prima persona, o **"messaggi-io"**:

- ✚ Esprimono **quello che "io" osservo, penso, sento**
- ✚ Offrono un'osservazione la più accurata possibile della realtà ("**quando vedo che...**")
- ✚ Esprimono con chiarezza le emozioni che provo ("**...mi sento....**")
- ✚ Esprimono con chiarezza i bisogni e le esigenze che ho ("**ho bisogno di...**")
- ✚ Esprimono con chiarezza la richiesta di un diverso comportamento nel futuro alla persona con cui parlo ("**... e vorrei che in futuro tu facessi....**")

### **Per approfondire**

Baukloh, A.C. / Panerai, A. (2015), *Il dialogo e la mediazione dei conflitti nella scuola interculturale, Una guida per insegnanti e formatori*. Junior, Padova.

Rosenberg, M. B. (2003). *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta*. Reggio Emilia: Esserci.

Dolci, A., & Amico, F. (2011). *L'approccio maieutico reciproco nell'educazione degli adulti*. Palermo: Centro per lo Sviluppo Creativo Danilo Dolci.

Dolci, D. (1996). *La struttura maieutica e l'evolverci*. Scandicci: La nuova Italia.

Liss J. (1998). *La comunicazione ecologica*, Molfetta (BA): La Meridiana.

Liss J. (2004). *L'ascolto profondo*, Molfetta (BA): La Meridiana.

Schulz von Thun F. (1997). *Parlare insieme*, Milano: Tea.

Sclavi M. (2003), *Arte di ascoltare e mondi possibili*, Milano: Bruno Mondadori.

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson. D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*, Roma: Astrolabio.