

La comunicazione non violenta

Secondo Birkenbihl (2001), Rosenberg spiega nel suo modello come i „nemici dialettici“ possano tornare ad essere amici dialettici, come nel quotidiano professionale (e anche privato) la comunicazione possa svolgersi in modo costruttivo.

Secondo il dott. Marshall Rosenberg, il modello della comunicazione non violenta è una combinazione tra comportamento e tecnica: *“Molti conflitti insorgono per una comunicazione male interpretata”*.

Hirsch (2012) sottolinea che la comunicazione non violenta fornisce importanti impulsi ad interventi preventivi, finalizzati a individuare soluzioni ai conflitti che soddisfino tutti gli interessati, evitando di cercare compromessi che darebbero nuovamente spunto ad atti di violenza.

Gli/le operatori/trici del socio-sanitario, i/le medici/che, i/le terapisti/e sono ripetutamente coinvolti/e in conflitti nel contesto professionale (in seno al team, tra la persona assistita e i/le familiari, tra chi presta assistenza e le persone che abitano in casa...) e spesso assumono la veste di “mediatori/trici” tra terze persone. Proprio in situazioni del genere, il rispetto e l’attenzione nei confronti di se stessi/e e degli/le altri/e possono contribuire alla soluzione dei conflitti e magari anche alla prevenzione dei conflitti stessi. Le capacità personali, “addestrate” tramite la comunicazione non violenta, determinano la trasformazione di reazioni automatizzate in risposte consapevoli e quindi un miglioramento dei propri comportamenti e della propria soddisfazione (professionale). La comunicazione non violenta aiuta a risolvere le controversie in maniera efficace e con soddisfazione di tutti e a trasformare - con rispettosa attenzione - i potenziali conflitti in colloqui chiarificatori.

Il modello della comunicazione non violenta, sviluppato da Rosenberg negli anni ‘60 del ‘900, descrive quattro stadi della comunicazione.

Sears (2012) descrive questi quattro stadi come segue:

1) Osservazioni

Le osservazioni fatte su una situazione devono essere espresse in maniera chiara e senza valutazioni e devono essere interpretate senza pronunciare giudizi. Nelle osservazioni non devono interferire i sentimenti, altrimenti valutazioni e giudizi sono inevitabili.

2) Sentimenti

Dar valore ai sentimenti: esprimerli chiaramente, senza attribuire colpe né formulare valutazioni. Usare parole cosiddette „emotive“, come ad esempio ferito/a, ansioso/a, triste, entusiasta, contento/a, arrabbiato/a, confuso/a.

3) Esternazione dei bisogni

„Quando ci si esprime, spesso non si ha consapevolezza dei bisogni che si vogliono esternare. Una ragione di questo è che siamo cresciuti in una società in cui l'attenzione è rivolta all'esterno anziché all'interno di noi stessi e che quindi siamo staccati dai nostri bisogni“ (Sears, 2012, pag. 17).

Spesso, esternare i propri bisogni era ed è tuttora considerata nella nostra società una manifestazione di egoismo e sconsideratezza, mentre invece è importante averne coscienza se si vuole arrivare a comprendere gli altri.

„Quando si esprimono i propri bisogni e si ascoltano quelli degli altri, si scopre ciò che ci unisce e le barriere vengono abbattute. I conflitti trovano una soluzione se entrambi gli interessati sono in grado di far propri i bisogni degli altri “ (...) (Sears, 2012, S. 18)

4) Esternazione di richieste specifiche

Quando si ha ben chiaro in mente ciò che si vuole ottenere dagli altri, quando si parla, si arriva alla sicurezza e alla propria responsabilità. Non è necessario esternare alcuna richiesta specifica, deve solo essere chiaro cosa si vuole raggiungere (obiettivo sempre davanti agli occhi) (Sears, 2012).

Oltre ai 4 stadi sopra descritti, secondo Sears, 2012, è importante capire che ognuno/a di noi è responsabile nel determinare le proprie reazioni nei confronti delle persone e degli eventi.

Una gestione costruttiva dei conflitti ci abitua a osservare con attenzione, ci insegna a riconoscere ciò di cui abbiamo concretamente bisogno in determinate situazioni e ad esprimere chiaramente questo bisogno.

Bibliografia:

Birkenbiehl, V. in Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation. Eine Sprache des Lebens. Junfermann. Paderborn 2013, 11. edizione

Hirsch, Rolf D.: Gerontopsychiatrie, Es geht auch ohne Gewalt. Heilberufe/ Das Pflegemagazin, Springer Medizin 2012, 64

Sears, M. et al: Gewaltfreie Kommunikation im Gesundheitswesen. Eine Kultur des Mitgefühls schaffen. Junfermann. Paderborn 2012, 2. edizione