

Le parole sono finestre (oppure muri) – Introduzione alla comunicazione non violenta di Marshall B. Rosenberg, edizione del 2017 (Si precisa che nelle edizioni precedenti non vi era questo capitolo 11.)

CAP. 11 – MEDIARE E RISOLVERE I CONFLITTI (pp. 197 – 224)

Rosenberg scrive dell'importanza di mediare e risolvere i conflitti in modo efficace attraverso la Comunicazione Non Violenta (CNV), uno strumento molto utile per migliorare le relazioni. Di qui l'autore presenta alcune strategie tra cui 'ascoltare senza giudicare', bensì cercando di comprendere le esigenze delle parti in causa in modo chiaro e rispettoso, cercare soluzioni che soddisfino le parti coinvolte. E anche questo si ritiene sia un modo per ricercare la felicità.

“La cosa più importante è creare una connessione tra le persone, basata sul rispetto reciproco, dove ogni parte sa che i propri bisogni sono importanti e il benessere dell'altra persona sono interdipendenti.” Si entra in un processo di ascolto e di grande attenzione reciproca, evitando l'uso di parole che implicano che una delle parti ha torto (199/201). Sono necessarie la comprensione e l'espressione dei bisogni che sono le risorse che la vita richiede per sostenersi indipendentemente dalla nazione, religione, genere, reddito, titolo di studio. Poi occorre riconoscere che ciascuno mette in atto diverse strategie per raggiungerli; ma occorre distinguere i bisogni dalle strategie. (203)

Qui Rosenberg racconta di due coniugi che avevano abbandonato ormai la speranza di salvare il loro matrimonio. Lui diceva: 'devo uscire da questo matrimonio.' E questo non è un bisogno, ma un tentativo di strategia. Portato da Rosenberg a comprendere i bisogni reciproci, prima di passare ad un'azione strategica, il marito aggiunse che aveva bisogno di apprezzamento e comprensione per uno stress di cui soffriva a causa del lavoro. La moglie riconobbe il proprio bisogno di vicinanza e connessione in una situazione in cui il marito era quasi sempre al lavoro. E non si separarono.

“Quando non sappiamo come esprimere in modo chiaro e diretto ciò di cui abbiamo bisogno, ma riusciamo solo a fare delle analisi sugli altri che suonano come critiche, le guerre, siano esse verbali, psicologiche o fisiche, non sono mai lontane.” (205) Piovono critiche e non ci si sente compresi. Si tende a fare diagnosi e non ci si ascolta. Spesso le persone ci mandano messaggi che non riusciamo a tradurre come bisogno, perché non espressi chiaramente.

Qui Rosenberg riporta l'esempio di una moglie che dopo sei mesi aveva per due volte prelevato troppo danaro dal conto corrente lasciandolo in rosso. Il marito aveva preso quindi il controllo del conto e da allora avevano cominciato a litigare continuamente su questo negli anni. Chiesero l'intervento dello psicologo e la moglie cominciò il dialogo dicendo che era chiaro che il marito non volesse che spendesse soldi. Ma qui era ancora nel campo delle strategie. Non aveva individuato il bisogno più profondo del marito, né lui aveva trovato il modo di esprimerglielo. “E' come suo padre” diceva, che era un uomo un po' riluttante a spendere. E, come è ovvio il marito, si sentiva criticato e rispondeva che lei era una irresponsabile. Finché insieme psicologo e marito arrivarono a definire che il suo bisogno “era di proteggere la sua famiglia economicamente.” (206 / 207)

“Tenere al sicuro la sua famiglia era la sua necessità”. Cercò di comunicarlo alla moglie e poi insieme cercarono di vedere se la moglie avesse compreso bene le sue paure. Ma il dolore per la situazione nella quale si trovavano dal punto di vista economico era ancora alto per poter comprendere bene il coniuge. Lei ripeteva “Pensa che io spenda troppo.” Riportando così il problema a se stessa. Ci volle un po' per stemperare critiche o diagnosi sentite fino a quel momento. Il problema è che, come si fa fatica a parlare dei propri bisogni, lo stesso si fatica ad ascoltarli dagli altri.

A volte le coppie si accusano reciprocamente senza arrivare ad una soluzione.

Ascoltare avviene nella nostra testa e gli altri non possono vedere se lo facciamo veramente. Un modo per saperlo è chiedere che cosa si è detto o chiedere di fare un'azione. Senza restare vaghi.

(213) “Voglio che mi lasci stare”, “voglio che tu mi dia la libertà di crescere...” “Lo faccio.” “no, non lo fai.” E le cose possono andare avanti all'infinito, in pratica si formano battibecchi.

Occorre chiarire mantenendo il rispetto. Se siamo i mediatori, ascolteremo il messaggio dietro il no, senza prendere le parti di nessuno dei contendenti. La persona che abbiamo davanti non deve fare ciò che vogliamo noi. Il ruolo del mediatore è quello di creare un ambiente in cui le parti possano connettersi.

Le parti dovrebbero essere prima ascoltate e comprese con cura senza favoritismi. In questo modo si dimostra che ciascuno può essere ascoltato. (214 /215) Inoltre...

“La risoluzione del conflitto può accadere solo nel momento presente, e questo è il momento su cui dobbiamo concentrare la nostra attenzione.” - “Possiamo immaginare che il ruolo del mediatore sia simile a quello di un traduttore, che traduce le affermazioni di ciascuno in modo tale che posano essere capite dall’altra parte.” (220)
E’ vero però che la mediazione è un modo educato “per mettere il naso negli affari altrui.” E allora la prima cosa è dare empatia ai bisogni della persona, anche a quella che si comporta in un modo che non ci piace.

Sunto a cura di Angela e del gruppo organizzativo, con Mirna)

LEZIONI DI FELICITA’ – *Esercizi filosofici per il buon uso della vita*, Ilaria Gaspari, Ed. Super ET, 2019
(le buone regole per vivere in equilibrio)

Al pensiero di Rosenberg aggiungiamo quello di Gaspari sull’ASCOLTO SENZA GIUDIZIO; la troviamo nel suo lavoro e impegno quotidiani intenta ad interrogarsi su come fare per “lasciare perdere il controllo, abbandonarsi al caso, sospendere il giudizio”, insomma ad allenarsi al dubbio. Del resto lo stesso suggeriva Rosenberg all’inizio del suo intervento sulla mediazione nei conflitti.

Ricordiamo che questi sono principi fondamentali che L’Arte dell’Ascolto ha sempre sostenuto e con Gaspari vediamo quanto siano stati oggetto di studio pure dai filosofi antichi.

La nostra filosofa, durante il suo percorso per superare un problema personale, decide di dedicarsi ad una settimana SCETTICA, per provare a essere felicemente imperturbabile, smettere di darsi da fare per avere tutto sotto controllo, provare ad abbandonarsi al caso sospendendo ogni giudizio sul proprio operato.

Si rende conto ben presto che diventare scettica non è uno scherzo: stiamo parlando di un orientamento filosofico tanto longevo e radicale da essere diventato parte del linguaggio comune: “hai l’aria scettica, ti vedo scettico... “. Gaspari si ispira alle origini dello scetticismo. Fra il IV e III secolo a.C. Pirrone ed il suo discepolo Timone di Fliunte misero a punto questo nuovo modo di guardare le cose: “non c’è nulla che possa avere la pretesa di passare per vero, ogni cosa è incerta e il saggio esercita un suo diritto nel dubitare di tutto”.

Sul piano pratico la atarassia (o stato di imperturbabilità) si manifesta come un distacco equanime ed equilibrato dal mondo. Secondo la teoria di Pirrone bisogna sospendere il giudizio, ma continuare a vivere e a imparare. Noi non conosciamo le cose in sé, ma solo le sensazioni che l’intelletto coglie. Gaspari dice: “Devo accontentarmi di pensare che tutto quel che so sono le impressioni che ho delle cose, non le cose stesse”. Come spiegava Timone di Fliunte: “che il miele sia dolce mi rifiuto di asserirlo, ma che mi sembri dolce lo posso garantire”. Gaspari viene ispirata dal senso di tranquillità della figura di Pirrone che viveva una vita quotidiana fatta di piccoli gesti.

Così la filosofa per allenarsi al dubbio utilizza un’idea che lei stessa definisce geniale: decide di non mettere gli occhiali né le lenti a contatto, così vede tutto sfumato: “Il mio scetticismo inizia proprio quando mi metto nelle condizioni di non essere mai sicura di quello che sto guardando”. Pian piano si spoglia delle certezze cui l’abitudine l’ha incallita. Non è facile vivere disorientata, ma pian piano si ricorda che sembra disorientata, però si possono usare delle strategie per non allarmarsi.

La Gaspari riferisce di un episodio illuminante: un giorno rincasò e la chiave non voleva entrare nella serratura perché di fatto scoprì che era la chiave sbagliata. Allora senza spaventarsi provò tutte le chiavi del mazzo e la colpì il pensiero che se con gli occhiali avesse subito infilato la chiave giusta, e quella avesse avuto qualche problema a girare, sicuramente si sarebbe allarmata e sarebbe andata nel panico.

Sunto di Stefano e gruppo organizzativo