



La Comunicazione nonviolenta che trasforma le relazioni

Pratica che si sta diffondendo nel mondo come strumento di comprensione e comunicazione, può essere risorsa preziosa anche in ambito medico. Ne abbiamo parlato con Giacomo Poleschi, Formatore certificato in Comunicazione nonviolenta noto a livello nazionale e internazionale

A cura di **Livia Tonti** - Giornalista e Life coach

Non sempre è facile capirsi, anzi. Delle volte si parte da posizioni diverse e si rimane abbarbicati nei pregiudizi, nel non detto, nelle credenze e nelle paure, certi che l'altro non potrebbe capire. Situazioni senza apparente via d'uscita, ma che invece possono trovare una strada nell'imparare a esprimere i propri sentimenti e bisogni in modo chiaro e rispettoso e a comunicarli in modo aperto e onesto, riconoscendo riflessa nell'altro la nostra stessa umanità. È su queste corde che si muove la pratica della Comunicazione nonviolenta (Cnv), che invita a usare le parole e l'ascolto in maniera da aprire porte, abbassare le difese e la competizione, sviluppare l'empatia e la pace, nella vita privata e professionale. Anche nello studio del medico. Abbiamo chiesto a **Giacomo Poleschi**, Formatore certificato in Comunicazione nonviolenta, di spiegare per *M.D.* di cosa si tratta e come si traduce nella pratica quotidiana.

1 Cos'è la Cnv?

Sviluppata dal Dr. **Marshall Rosenberg**, si tratta innanzitutto di una pratica che ci aiuta a portare alla luce il nostro mo-

do abituale di comunicare: un linguaggio spesso ricco di giudizi moralistici, etichette, pretese e automatismi che, anche senza intenzione, finisce per allontanarci da noi stessi, dagli altri e dalla vitalità delle relazioni.

Siamo stati educati così, immersi fin da piccoli in modelli linguistici e culturali che privilegiano il giudizio, la colpa, la punizione e il premio. Secondo alcuni studiosi, ci educiamo a questo linguaggio e modo di pensare da circa 8000 anni, da quando si sono sviluppate le prime "società di dominazione". Questo modo di pensare è alla radice della violenza tra gli esseri umani. Non solo: una delle conseguenze più impattanti e non immediatamente evidenti di questa modalità, è che nega la responsabilità delle nostre azioni e dei nostri sentimenti. Quando diciamo per esempio "devo andare a lavorare" o "tu mi fai stare male", stiamo inconsapevolmente attribuendo a qualcosa di esterno la responsabilità di ciò che ci accade, togliendola a noi, insieme al potere delle nostre scelte.

La Cnv, in questo senso, non introduce qualcosa di artificiale, ma **ci accom-**

pagna a ritrovare un movimento interiore originario: una qualità di presenza e di espressione, naturale per gli esseri umani, orientata alla **connessione** e alla **cura reciproca**. Ci invita a riconoscere i nostri consueti schemi "alienanti" e a trasformarli, spostando la nostra attenzione da ciò che è "giusto o sbagliato" a ciò che è vivo dentro di noi: i bisogni, i valori e le emozioni che si muovono e a come rendere la vita più bella per noi e gli altri.

Diventa così uno strumento concreto per esprimerci con maggiore chiarezza e autenticità e per ascoltare l'altro senza difenderci o attaccare. Lo scopo è quello di aiutarci a stabilire una certa qualità di connessione con noi stessi e con gli altri, così da rendere più probabile che si manifesti il nostro naturale desiderio di contribuire alla vita.

Non è solo una pratica comunicativa individuale, è anche un invito più ampio a orientare il modo in cui costruiamo relazioni e sistemi attraverso i quali ci educiamo. La Cnv propone infatti di creare contesti - nelle organizzazioni, nei *team*, nelle istituzioni - che siano allineati a questi principi, dove le decisioni tengano conto dei bisogni di tutti e dove il potere sia esercitato in modo responsabile e collaborativo. In questo senso, la Cnv non è solo un modo di comunicare, ma un modo diverso di stare al mondo.

2 Su che principi si basa?

Alla base della Cnv di Marshall Rosenberg c'è una certa visione dell'essere umano che si basa su alcuni **assunti**



Giacomo Poleschi si occupa di formazione, sviluppo personale e facilitazione, mediazione dei conflitti. La sua passione è "vivere la Cnv" e sostenere persone e gruppi a coltivare connessione, fiducia e competenze utili per vivere i propri valori con se stessi e con gli altri. Dal 2015 condivide la Cnv in Italia e all'estero come formatore con il Centro Internazionale per la Comunicazione Nonviolenta - cnvc.org - giacomopoleschi.com



(tabella 1): un **primo assunto** è che **gli esseri umani sono orientati naturalmente alla cooperazione**. Quando rendiamo la nostra vita o quella degli altri più bella e ci sentiamo liberi di farlo, proviamo naturalmente piacere, siamo nutriti nel nostro profondo. Quando agiamo in modo aggressivo, difensivo o chiuso, non è perché “siamo fatti così”, è solo che mettiamo in atto ciò che abbiamo imparato a fare, e stiamo cercando, molto spesso inconsapevolmente e sovente in modo inefficace, di soddisfare i nostri bisogni.

Da qui un **secondo punto: ogni comportamento è un tentativo di soddisfare un nostro bisogno**, anche quelli che giudichiamo problematici, dannosi o violenti. Questo non significa giustificare, ma spostare lo sguardo, dal giudizio sulla persona alla comprensione del movimento interno. Vogliamo avere chiara la distinzione tra i nostri bisogni (energia vitale che ci muove), da ciò che mettiamo in atto per prendercene cura (le strategie che utilizziamo).

Un **terzo assunto** è che **gli esseri umani condividono tutti gli stessi bisogni** mentre le strategie per soddisfarli sono molteplici e spesso in conflitto. Due persone sperimentano un conflitto non perché abbiano bisogni diversi, ma perché stanno cercando di soddisfare i propri bisogni di cui spesso sono inconsapevoli (per esempio collaborazione o sicurezza) attraverso strategie incompatibili. Nella nostra cultura siamo abituati a mettere l'attenzione sulle strategie e non sui bisogni.

Un **quarto elemento** riguarda **le emozioni**, che **sono segnali, non problemi**. In questo senso sono tutte preziose, quelle piacevoli e quelle spiacevoli e ci indicano se i nostri bisogni sono soddisfatti o meno. Nella prospettiva della Cnv la responsabilità dei propri sentimenti torna alla persona: non “mi fai arrabbiare” o “mi sento arrabbiato perché tu..”, ma “*mi sento arrabbiato perché in questa situazione io ho qualcosa di importante che per me non è soddisfatto*”, ad esempio un bisogno di attenzione.

Infine, c'è un **assunto relazionale**: la

TABELLA 1

Assunti sull'essere umano secondo M. Rosenberg

1. Gli esseri umani sono orientati naturalmente alla cooperazione, non alla distruttività
2. Ogni comportamento è un tentativo di soddisfare un bisogno
3. Gli esseri umani condividono tutti gli stessi bisogni
4. Le emozioni sono segnali, non problemi
5. Quando le persone si sentono comprese a livello dei propri bisogni, diventano più disponibili a cercare soluzioni che tengano conto anche dell'altro

connessione empatica è una risorsa primaria. **Quando le persone si sentono comprese a livello dei propri bisogni, diventano più disponibili a cercare soluzioni che tengano conto anche dell'altro.**

Nella Cnv l'essere umano non è visto come qualcuno da educare o controllare, ma come qualcuno da comprendere a livello di bisogni, perché è lì che diventa possibile il cambiamento. Quando riusciamo a comprendere i nostri bisogni e quelli degli altri, diventa possibile trovare strategie che tengono in considerazione i bisogni di tutte le persone coinvolte.

3 Perché la Cnv potrebbe essere utile al medico?

Nella cultura medica, soprattutto quella occidentale, spesso l'attenzione è concentrata sulla malattia, non sui bisogni emozionali del paziente. I pazienti soffrono perché quando sono in condizioni di vulnerabilità, la cura che ricevono è spesso più “meccanica” e meno compassionevole. Inoltre molto spesso i nostri sistemi di cura, sono organizzati attorno alla falsa premessa che il nostro “io” fisico e quello emotivo siano due sistemi separati. Quando agiamo come se potessimo trattare una di queste

due parti senza riconoscere l'importanza dell'altra, possiamo incorrere in risultati dannosi e a volte catastrofici.

Per un medico, la Cnv non è un abbellimento comunicativo né una strategia per “ottenere qualcosa dal paziente” ma **uno strumento operativo**, nei confronti dei pazienti (tabella 2), ma anche nelle relazioni con i colleghi e lo staff.

In questi ultimi contesti dove il lavoro di squadra è necessario per offrire qualità nel prendersi cura e nel salvare vite umane, le interazioni possono risultare difficili o conflittuali, con situazioni di tensione legate a responsabilità e carico di lavoro.

La Cnv può aiutare il medico ad esempio nel:

- **ridurre attriti inutili** migliorando la chiarezza nella comunicazione
- **dare feedback senza stimolare difesa**: con la Cnv diventa possibile essere diretti mantenendo la cura nella relazione
- **chiedere in modo più efficace**, evitando le richieste vaghe o implicite. La Cnv ci allena a formulare richieste chiare e verificarne la comprensione
- **gestire tensioni e divergenze cliniche**, passando dal “chi ha ragione” a “quali bisogni sono in gioco”: questo facilita decisioni più collaborative

TABELLA 2

Possibili benefici della pratica della Cnv in ambito medico

Nella relazione con i pazienti , può permettere di:
• ridurre conflitti e resistenze , soprattutto con pazienti etichettati come “difficili”
• evitare escalation relazionali che fanno perdere tempo ed energia
• comunicare meglio e con maggiore connessione, informazioni complesse o delicate
• costruire alleanza terapeutica , che incide sull'aderenza e sugli esiti
• restare presente al paziente, senza diventare “freddo” o “distaccato”
• mantenere autorevolezza senza “rigidità”

- **migliorare il clima del team** aumentando la fiducia, riducendo i conflitti quotidiani e rendendo più fluida la collaborazione. Questo, in ambito sanitario, ha effetti diretti anche sulla sicurezza.

Infine, non per ultimo, la Cnv può essere di straordinario supporto **per il medico come persona**, per cui può aiutare a:

- **ridurre il carico emotivo relazionale**: meno scontri, meno frustrazione accumulata
- **restare presente senza diventare "distaccato"**: stare in relazione in modo più sostenibile
- percepire più **senso di efficacia** non solo clinica, ma anche **relazionale**
- **prevenire il burnout**, che frequentemente nasce da conflitti ripetuti e/o senso di impotenza nelle relazioni difficili.

4 Perché può essere utile al paziente avere un medico che pratica la Cnv?

Il riflesso principale è nell'esperienza di cura e nella relazione con il medico. Il paziente non fa solo l'esperienza di essere "trattato", ma diventa parte attiva e coinvolta e avrà maggiore probabilità di sperimentare:

1. Il senso di essere ascoltato davvero, non solo nei sintomi, ma anche nelle paure, nei dubbi, nelle esitazioni. **Quando una persona non si sente giudicata o forzata, è più facile che entri in dialogo.**

2. Maggiore chiarezza interiore: l'ascolto empatico del medico può aiutare il paziente a nominare cosa lo preoccupa o "lo blocca" e contribuire a rendere le decisioni più consapevoli.

3. Più fiducia nella relazione medico-paziente: non perché il medico è "gentile", ma perché è percepito come affidabile e interessato alla persona, non solo al problema.

4. Maggiore partecipazione alle scelte: il paziente non "subisce la cura", ma contribuisce a costruirla.

Questo può avere come effetti concreti:

- maggiore aderenza alle terapie;
- minore ansia;
- migliore qualità dell'esperienza di cura.

5 Si parla tanto del potere del linguaggio: quanto conta la scelta delle parole nel parlare a se stessi e con l'altro?

Per rispondere a questa domanda vorrei considerare due piani: il primo riguarda la **consapevolezza** del tipo di linguaggio che utilizziamo, perché questo sostiene davvero un modo di pensare. Se sono stato educato mettere la mia attenzione su cosa "è giusto" e cosa è "sbagliato", chi ha ragione e chi ha torto; se ho imparato che "ci sono cose che si *devono* fare", avrò anche imparato a utilizzare parole coerenti con questo modo di pensare, avrò imparato ad esempio a etichettare me stesso e gli altri con un linguaggio ricco di giudizi moralistici e che tende a definire ad esempio "cosa l'altro è": chi è intelligente, chi è prepotente o stupido ecc. A questo proposito, ci sono espressioni del nostro linguaggio abituale, come "*devi*", "*dovresti*", "*sarebbe opportuno*", ma anche "*sempre*", "*mai*", che siamo abituati a utilizzare e che stimolano nell'altro, facilmente una chiusura, una ribellione, o anche la sottomissione. Impariamo a motivare gli altri a partire dalla colpa, la vergogna, la punizione o il premio. Quando gli altri fanno quello che chiediamo loro, a partire da queste motivazioni, pagheremo tutti le conseguenze, nel breve o nel lungo termine. L'altro piano probabilmente arriva ancora prima: è quello dell'**intento** e della **visione**. Nel momento in cui scelgo di aderire a un certo tipo di visione dell'essere umano, ad es. quella che ho descritto prima riguardo la Cnv in cui tutti abbiamo gli stessi bisogni, cercherò di mettere in atto qualcosa di coerente con questa. Lo scopo della comunicazione non sarà più la pretesa di obbedienza o il convincimento dell'altro ma lo sviluppo di una **connessione autentica**. Quando provo a fare mia questa visione, non perché sia la cosa "giusta", ma perché ha più senso per me, mi ci riconosco, mi nutre, apro un contatto con un luogo, dentro di me, dove c'è

una certa energia, in sintonia con questo intento di connessione. A questo punto, le parole possono diventare secondarie: nel momento in cui sono connesso con i miei valori, che ho chiaro che mi voglio connettere a te, che ho una certa visione di quello che sta accadendo, che ti prendi cura dei tuoi bisogni e io dei miei, le parole scaturiscono da quel luogo interiore in coerenza: non sono le parole che creano l'energia, è a partire da un certo luogo di contatto con sé che poi si trovano le parole.

Quando scegliamo di essere più consapevoli delle nostre intenzioni quando diciamo qualcosa e proviamo ad aderire ad una certa visione dell'essere umano, il nostro "vecchio modo di esprimerci", quello che avevamo imparato, inizia ad andarci stretto. Abbiamo bisogno di utilizzare altre parole per esprimerci più pienamente e in modo coerente con ciò che desideriamo trasmettere.

6 Quali sono i passaggi con cui il medico può mettere in pratica questa modalità di comunicazione?

Nel rispondere a questa domanda, mi sento un po' esitante, perché, come ho detto precedentemente, si tratta di una "pratica". Di conseguenza, il fornire ricette apparentemente semplici, potrebbe risultare poco efficace. Noi crediamo fermamente di imparare studiando sui libri, che in parte è vero, ma l'apprendimento si ha "facendo". Per questo, quello che mi sento di suggerire, è di iniziare a leggere qualche libro e, se si è curiosi, di prendersi il tempo, scegliere un *workshop* e provare a farlo, e guardare se ci *parla*. In questi incontri si fa un po' d'introduzione e poi si lavora su situazioni concrete: solo così si può sperimentare davvero quello che significa attuare questa pratica.



Attraverso il presente QR-Code è possibile visualizzare siti di riferimento e libri consigliati