

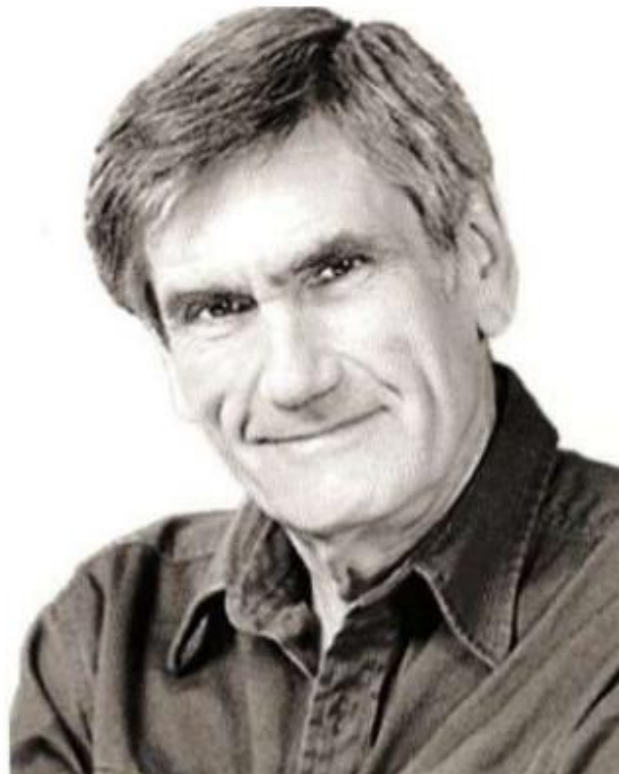
Sulla Comunicazione Assertiva Nonviolenta di M. B. Rosenberg

25 OTTOBRE 2015 MASSIMO G. PITTELLA

[HTTPS://DIALOGOBOHMIANO.WORDPRESS.COM/2015/10/25/COMUNICAZIONE-NONVIOLENTA-MARSHAL-ROSENBERG/](https://dialogobohmiano.wordpress.com/2015/10/25/comunicazione-nonviolenta-marshal-rosenberg/)

NONVIOLENT
COMMUNICATION

DR. MARSHAL B. ROSENBERG



Una pratica utilmente integrabile nel dialogo bohmiano è quella della Comunicazione Nonviolenta® (CNV – detta anche Comunicazione Empatica, o Linguaggio Giraffa), ideata negli anni '60 dallo psicologo statunitense Marshall Bertram Rosenberg (1934 – 2015) per aiutare le persone a prevenire e risolvere i conflitti interpersonali e sociali attraverso un modo incruento di pensare e di esprimersi, molto diverso da quello che adottiamo abitualmente.

In questa sede è bene precisare che **Bohm non ha mai fatto esplicito riferimento alla CNV. Né Rosenberg sembra essersi ispirato a Bohm nella formulazione del suo insegnamento.** D'altra parte, ciò che la CNV ci dice circa il peso delle parole e l'utilità di mantenerci in relazione empatica con noi stessi e gli altri anche in condizioni difficili, appartiene a una saggezza millenaria fondamentalmente coerente con le teorie di Bohm e utile nella conduzione dei dialoghi.

La CNV ha il merito di attualizzare, sulla base dell'esperienza clinica di Rosenberg, una serie di **strumenti concettuali e operativi molto semplici ed efficaci**, come il catalogo delle formule espressive da evitare e la descrizione dei quattro stadi del processo di comunicazione funzionale. Opportunamente adattati, questi supporti si sono dimostrati particolarmente efficaci, nella nostra esperienza, soprattutto per la comprensione e la pratica dell'idea bohmiana del "pensiero come sistema", l'esercizio dell'attenzione agli assunti fondamentali impliciti e la pratica della sospensione.

Essi **sopperiscono parzialmente alla penuria di indicazioni pratiche che caratterizza i discorsi di Bohm sul dialogo**. Interessato in ogni sua opera d'ingegno più ai significati profondi dei processi che ai protocolli operativi, egli ha infatti sempre evitato di formulare un metodo rigidamente strutturato di dialogo da ricalcare pedissequamente.

Il dialogo bohmiano non è mai stato e non può diventare un metodo strutturato di conversazione, perché entrerebbe in contraddizione con i suoi stessi principi teorici, secondo i quali la forma stessa del dialogo è intrinsecamente soggetta alla dinamica del libero processo di disvelamento creativo. Ma per ciò stesso **nulla vieta di ricorrere strumentalmente alla CNV** nei casi e nei momenti in cui la si ritenga utile. Occorre semplicemente evitare di attribuire alla CNV la valenza della regola.

Questo significa, tra l'altro, che anche gli eventuali momenti di tensione e di blocco della comunicazione, se sono comunque l'espressione di significati autentici, vanno sicuramente riguardati come fasi integranti del processo di dialogo. E' tuttavia sconsigliabile esporre il gruppo al rischio disgregativo di simili traumi, **fintanto che i partecipanti non abbiano maturato un sufficiente livello di amicizia impersonale e di resilienza collettiva**. Anche a questo scopo, nei gruppi ancora poco coesi, torna utile il ricorso preventivo alla CNV.

Principi generali della Comunicazione Nonviolenta

La CNV viene anche chiamata, a volte, *comunicazione empatica*. Il suo proposito, sia nell'ambito della vita di ognuno che in quello delle istituzioni sociali, è di favorire la creazione di relazioni umane solidali, la **consapevolezza olistica dell'interdipendenza del benessere di tutti e di ciascuno**, e lo sviluppo di strumenti efficaci per intenderci e cooperare.

Nella sua versione originaria la CNV enfatizza **l'empatia e la compassione** come i principi fondamentali a cui ispirare le nostre azioni, invece che lasciarci trascinare come facciamo di solito da paure, sensi di colpa, vergogne, obblighi, o malcelate volontà di potenza. Viene anche enfatizzata la nostra **responsabilità personale per ogni atto e ogni scelta** compiuta in relazione agli altri, soprattutto in funzione del comune obiettivo della collaborazione globale.

La CNV insegna ad ascoltare **i bisogni più profondi delle persone**, i nostri e quelli degli altri, promuovendo il rispetto, l'attenzione e l'empatia reciproca. Ci aiuta inoltre a individuare e articolare chiaramente **ciò che "è vivo in noi"** in termini di valori, sentimenti, bisogni e desideri, invece che preoccuparci soltanto di dissertare e giudicare.

L'idea è che, **quando siamo sereni e in contatto con il nucleo autentico di noi stessi e degli altri, siamo spontaneamente portati a favorire la conciliazione e la soddisfazione dei rispettivi bisogni**. Rosenberg sostiene infatti che, anche se a volte sembriamo essere solo capaci di biasimare e aggredire, in realtà siamo tutti programmati a contribuire alla vita e al benessere comune.

L'impaccio della violenza verso se stessi

Solitamente tendiamo a pensare che una frase o un pensiero, per essere considerati violenti, debbano esprimere una qualche sorta di aggressività o di giudizio nei confronti di qualcun altro. Non ci rendiamo quasi mai conto della violenza che invece tante volte rivolgiamo verso noi stessi. **Anche questa è una forma di violenza che mette a rischio la qualità e l'efficacia della comunicazione e del dialogo**, perché perdiamo il contatto con la nostra realtà interiore e non siamo più autentici, ovvero fedeli a noi stessi e a ciò che ha davvero significato per noi.

Siamo in qualche modo violenti verso noi stessi quando:

- non ci prendiamo cura di ascoltare i nostri bisogni, le nostre sensazioni, i nostri sentimenti, i nostri talenti e i nostri slanci;
- giudichiamo noi stessi, ci svalutiamo o ci sentiamo in colpa (*Non valgo niente! E' colpa mia, avrei dovuto...*);
- non abbiamo il coraggio di condividere con gli altri le nostre gioie e i nostri dolori;

- pretendiamo troppo da noi stessi (*Devo, bisogna...*);
- ci ingoiamo le parole (*Inutile che parli di me, non interessa a nessuno*);
- ci rimproveriamo (*Faccio sempre gli stessi errori! Possibile che non sono capace di...?*).

L'impaccio della violenza verso gli altri

Il nostro modo di comunicare può essere violento anche senza che ce ne accorgiamo. Non c'è bisogno di gridare, di agitarsi, di inveire, o di essere arrabbiati. Certo, in questi casi la violenza è ancora più evidente, ma è sufficiente anche solo un retropensiero, o un particolare assunto implicito che diamo per scontato e che magari è pure largamente condiviso. **La comunicazione violenta è talmente subdola e di uso comune che spesso stentiamo perfino a riconoscerla.**

Ad esempio, espressioni come *"Quello che dici non è del tutto esatto"*, *"I respingimenti sono inumani"*, *"Prova a pensarci, non è forse così?"* ci sembrano assolutamente civili e ordinarie.

E infatti lo sono, ordinarie. Ma implicano anche **tacite forme di sottile aggressività**: la prima è una forma di contrapposizione confutativa (Taci, io so, tu no!), la seconda implica la pretesa che un dato giudizio morale debba valere per tutti (La mia idea è nel bene, la tua idea è nel male) e la terza manifesta un'intenzione persuasiva, nella convinzione implicita che la propria prospettiva sia superiore a quella altrui (E' così evidente che ho ragione io, che devo fare il possibile per aprirti gli occhi e redimerti dalla tua incapacità di pensare rettamente).

In tutti e tre i casi **viene meno la disponibilità all'ascolto, il rispetto e l'autentico interesse per l'altro**, ovvero per qualsiasi forma di vita irriducibilmente distinta sul piano del vissuto, che si trovi a percorrere strade diverse dalla nostra. Ma c'è un tipo di violenza ancora più subdola e involontaria di questa, che non siamo mai stati educati a riconoscere e che, anzi, appartiene alla cultura nella quale siamo quotidianamente immersi. È **la violenza "formale"**, cioè la violenza intrinseca di certe forme o modalità di espressione che, al di là di qualsiasi intenzione, sono capaci di connotare con valenze aggressive anche i contenuti più innocui.

Eccone un esempio.

In uno dei nostri incontri di dialogo si stava esaminando il concetto di libertà. Un partecipante prese la parola e si esprime più o meno così: *"Non possiamo mai essere del tutto liberi, perché siamo imprigionati in un corpo che ci condiziona continuamente con i suoi bisogni. Anche se tu sei su un'isola deserta avrai sempre il sole e il freddo da cui sarai obbligato a ripararti, la fame e la sete che sarai obbligato a soddisfare... Sarai libero solo di morire."* Lo fece in tutta serenità, con un tono molto pacato di voce e con le migliori intenzioni di apportare il suo onesto contributo al dialogo. E tuttavia **il dialogo si interruppe**. I pensieri smisero di fluire liberamente da una persona all'altra e l'atmosfera si fece improvvisamente tesa. Cos'era successo?

Era successo che quella persona, che da qui in avanti chiameremo Marco (nome di fantasia), era intervenuto d'impulso, subito a ridosso di chi aveva parlato prima di lui, praticamente invadendone lo spazio. Ma soprattutto aveva espresso il suo assunto in **forma assiomatica**, cioè nella forma di una verità evidente di per sé che non ammette alternative. Non importa quanto ragionevole possa apparire il contenuto, **è la formulazione assiomatica ad essere intrinsecamente violenta**, perché fondata su un paradigma (non importa se dominante o no) che anziché essere riconosciuto come tale è tacitamente assunto come una verità oggettiva e universale alla quale tutto e tutti si pretende che siano sottomessi (nel caso di Marco, un realismo ingenuo misto a dualismo cartesiano).

Ed è inutile che poi si aggiunga per decenza *"questa naturalmente è solo la mia opinione"*. Anzi è peggio, perché alla violenza assiomatica si va ad aggiungere **la violenza del "dolo retorico"**, fingendo di non sapere (e di non sentire) che qualsiasi forma assiomatica esprime per definizione un assunto fondamentale non negoziabile e non un'opinione. È perlopiù una violenza inconsapevole, prodotta dall'incapacità di prendere coscienza delle operazioni del pensiero e del peso delle parole. Ma non per questo è meno rovinosa per il clima del dialogo.

Marco si sarebbe potuto esprimere in modo più ricevibile dicendo, ad esempio: *“Poiché io non mi identifico con il mio corpo, sento che la mia anima è come intrappolata in una prigione che mi rende schiavo dei bisogni materiali come la fame, la sete e tutto il resto. Quindi dal punto di vista delle scelte materiali non mi sentirei davvero libero neanche se fossi il re di un’isola beata...”* L’assunto è il medesimo, ma messo in questa forma non assiomatica e **spiegato attraverso la personale prospettiva esistenziale** del parlante, è in grado di arrivare dritto a destinazione senza corrompere il campo del dialogo, anzi arricchendolo con un contributo significativo e autentico che non avrebbe mancato di suscitare solidarietà e interesse.

A posteriori, ripensando all’accaduto, mi resi conto che c’era stato ancora un altro importante motivo per il disappunto generale. La voce di Marco era rimasta piatta e monocorde per tutta la durata del suo intervento. Questa assenza di qualsiasi **modulazione della velocità, dell’intensità e del tono della voce**, unitamente alla mancanza di una testimonianza autenticamente personale, aveva fortemente contribuito a comunicare l’astrattezza di un’idea evidentemente **dissociata dalla sua dimensione emotiva e biografica** rendendo impossibile, per il resto del gruppo, un ascolto empatico e solidale.

Un’altra persona del cerchio fece correttamente notare che anche se Marco aveva usato una forma di comunicazione fredda e violenta, il fatto che qualcuno nel gruppo avesse reagito con irritazione rientrava nella sfera di responsabilità di quest’ultimo. Questa è in effetti un’altra cosa che la CNV insegna: **pensare che i nostri sentimenti siano provocati dagli altri è anch’essa una forma di violenza**. Sentimenti ed emozioni sono infatti indicatori fisiologici, secondo Rosenberg, dello stato di soddisfazione della complessa rete dei **bisogni umani universali** che ognuno di noi incarna. Quando questi sono soddisfatti proviamo sentimenti piacevoli. Quando invece ciò che osserviamo non li soddisfa, proviamo sentimenti spiacevoli.

In altre parole, la comunicazione violenta è violenta *ma non porta offesa*, perché **l’offesa nasce reattivamente dal pensiero veloce (S1) di chi si sente offeso**. Qui infatti non si sta dicendo che la comunicazione violenta è moralmente deprecabile. Si sta dicendo che è incoerente e disfunzionale e che, di questo, torna molto utile prenderne coscienza. Se infatti è vero che chi si irrita o si sente aggredito è il responsabile unico di questi suoi sentimenti, **chi comunica con inespressiva violenza automatica assunti inautentici e astratti si rende comunque responsabile dello scadimento qualitativo del dialogo e dell’intralcio, quando non addirittura dell’arresto, dell’intero processo**. Tornando ai vari modi in cui la comunicazione e il pensiero possono indulgere alla violenza, ce ne sono davvero tanti, più o meno sottili e più o meno mascherati. Lo vediamo dalla seguente rassegna sommaria.

Siamo in qualche modo violenti verso gli altri tutte le volte che:

- ci contrapponiamo confutativamente (*No, non è vero! La realtà è un’altra! Non è così che ci si comporta! Questo è sbagliato! Questo è stupido! Questo è inconcepibile! Ma dove vivi! Ma cosa dici!*);
- critichiamo e giudichiamo idee, valori e atteggiamenti prescindendo dalle determinazioni culturali, biografiche ed esistenziali che portano le persone a pensare ciò che pensano e ad agire come agiscono (*Sei un insensibile! Sei un populista! Il tuo atteggiamento è vergognoso! Quella usanza è disumana! Questa idea è ridicola! Quelle scelte sono folli!*);
- facciamo paragoni (*Il mio problema è più grave del tuo. La nostra civiltà è più avanzata della loro*);
- facciamo pronostici infausti (*Con le tue idee finirai male! Te ne pentirai!*);
- interpretiamo i comportamenti (*Non mi ha salutato perché ce l’ha con me! Stai fingendo interesse solo per entrare nelle grazie del capo!*);
- interpretiamo le idee degli altri per addomesticarle e ricondurle ai nostri schemi di pensiero;

- generalizziamo (*I politici sono tutti corrotti. Gli adolescenti sono tutti difficili. Gli americani sono degli imperialisti*);
- abbiamo idee preconcepite e pregiudizi (*Donne e buoi dei paesi tuoi! Non credo a nulla che non sia scientificamente provato*);
- stabiliamo gerarchie (*Prima vengono familiari e amici, poi i connazionali e infine gli stranieri*);
- pensiamo in modo binario (*Le cose o sono bianche o sono nere. O con me o contro di me!*);
- neghiamo le nostre responsabilità (*Il problema è mia moglie... quell'idiota del mio capo... la sfortuna... la globalizzazione...*);
- esigiamo, obblighiamo, minacciamo (*Fai come ti dico e basta! Non azzardarti a scherzare su queste cose o me ne vado!*);
- non abbiamo il tempo e la disponibilità per ascoltare l'altro (*Lascia stare, non toccare questo argomento... Non seccarmi!*);
- diamo consigli non richiesti (*Senti me, trovati una donna! Cambia lavoro!*);
- ci innervosiamo con l'altro (*Allora non hai capito niente di quello che ti ho detto! Mi stai facendo venire i nervi*);
- neghiamo la nostra capacità di scegliere (*Ho dovuto farlo... è così che si fa oggi... erano gli ordini...*);
- rispondiamo al posto di un altro presumendo di saper spiegare meglio di lui quello che pensa;
- presumiamo di sapere cosa intendono dire le persone senza verificarlo;
- proiettiamo immagini ostili su chi ostile non sarebbe;
- immaginiamo che certi assunti fondamentali (ovviamente i nostri) siano inconfutabilmente validi;
- immaginiamo che certi assunti fondamentali (ovviamente quelli opposti ai nostri) siano inconfutabilmente privi di senso o arretrati;
- immaginiamo che le percezioni e le esperienze personali (ovviamente le nostre) ci mostrino i fatti reali;
- immaginiamo che le percezioni e le esperienze personali degli altri siano miraggi quando contraddicono le nostre, e invece testimoniano i fatti reali quando le confermano.

I 4 passi della Comunicazione Nonviolenta

Pensare e comunicare senza violenza non significa affatto reprimere la propria aggressività! Al contrario, significa imparare a conoscerla meglio e indirizzarla verso forme di espressione più autentiche e assertive, ma anche più costruttive e funzionali al benessere generale, proprio e degli altri. A questo scopo la CNV suggerisce di procedere strutturando il comportamento in quattro fasi:

- 1) **Stare ai fatti.** In qualsiasi situazione è importante sforzarsi anzitutto di osservare con la massima imparzialità e neutralità emotiva quello che sta effettivamente accadendo e non quello che *pensiamo* stia accadendo: cosa stanno dicendo o facendo, esattamente, le persone coinvolte? Il trucco sta nell'essere capaci di articolare le nostre osservazioni senza aggiungervi, esplicitamente o implicitamente, nessun tipo di giudizio, di valutazione, o di interpretazione, ma dire semplicemente quello che si può vedere, che ci piaccia oppure no.
- 2) **Dichiarare sentimenti ed emozioni.** Come ci sentiamo quando osserviamo i fatti di cui stiamo parlando? Siamo feriti, impauriti, contenti, divertiti, irritati, ecc.? Sentimenti, emozioni e sensazioni sono indicatori di bisogni soddisfatti o insoddisfatti. Hanno una tonalità piacevole (gioia, serenità, compiacimento, ecc.) quando indicano bisogni soddisfatti, mentre hanno tonalità spiacevole (tristezza, rabbia, paura, ecc.) quando indicano bisogni insoddisfatti che richiedono attenzione. Essere sempre consapevoli del nostro vissuto ci evita di venirne sopraffatti e nella comunicazione ci guida all'individuazione dei bisogni che ci stanno agendo.

- 3) **Dichiarare i bisogni emergenti.** Quali sono i bisogni umani fondamentali che sono soddisfatti o insoddisfatti da ciò che accade intorno a noi, e che sono all'origine dei sentimenti e delle emozioni che stiamo provando? Riconoscere e dichiarare i propri bisogni emergenti è essenziale per la comunicazione, perché costituiscono l'autentico terreno comune sulla base del quale gli esseri umani possono arrivare a stabilire una connessione empatica e quindi a comprendersi davvero. Sul piano dei bisogni – afferma la CNV – il conflitto è impossibile. Ma attenzione, i bisogni vanno espressi in termini positivi (*“Ho bisogno di pace”* e non *“Ho bisogno di non sentirmi in conflitto”*), senza coinvolgere altre persone e senza fare riferimento ad azioni concrete (*“Ho bisogno di...”* e non *“Ho bisogno che tu...”*)
- 4) **Esprimere una richiesta specifica.** Cosa vorremmo esattamente che l'altra persona facesse, per rendere più bella e piacevole la nostra vita? Facciamoglielo sapere, non pretendiamo che ci legga nel pensiero o che lo indovini! Ma anche qui bisogna fare attenzione: la richiesta va rivolta a una persona specifica (*“Saresti d'accordo di...”* e non *“Qualcuno potrebbe aiutarmi?”*), deve riguardare il presente ed essere concreta, non astratta (*“Stavolta puoi lavare tu i piatti?”* e non *“Dovresti aiutarmi un po' più spesso nei lavori di casa”*), va espressa in forma positiva (evitando negazioni come *“non fare questo o quest'altro”, “smetti di...”*, ecc.), deve richiedere qualcosa di realizzabile (chiedere l'impossibile è il modo migliore per non ottenere niente), e deve lasciare la scelta (*“Saresti disposto a...”* e non *“Voglio che tu...”*).

Esempio. Nel rivolgersi a un figlio adolescente troppo sbadato, una madre potrebbe usare una forma di comunicazione violenta del tipo: *“Felix, guarda qui... sei il solito disordinato senza nessun rispetto per gli altri! Non puoi lasciare i tuoi calzini puzzolenti in giro per tutta casa! Quante volte te lo devo dire!”* Se invece volesse ricorrere alla CNV potrebbe dire: *“Felix, quando vedo quei due calzini sporchi sotto il tavolino della sala e gli altri tre accanto al televisore [i fatti osservabili], mi sento frustrata e irritata [dichiarazione emotiva] perché ho bisogno di collaborazione nel tenere in ordine la casa e di considerazione per la fatica che comporta occuparmene da sola [chiarimento dei bisogni di fondo].”* E subito dopo potrebbe anche aggiungere una richiesta specifica: *“Saresti disposto a prendere quei calzini e a portarli in camera tua?”*

Che questo modello di comunicazione non violenta sia più efficace di quello impulsivo a cui siamo abituati è dimostrabile sperimentalmente. Il messaggio è più chiaro e completo, ma soprattutto **stimola la disposizione empatica del ricevente**, anziché una reazione difensiva di rifiuto da parte sua.

Naturalmente qui si è descritta la CNV in termini elementari. Nella pratica **si tratta poi di adattarne i principi secondo i casi e gli stili personali e culturali**. La CNV viene utilizzata in tutto il mondo per facilitare la risoluzione di conflitti e tensioni etniche, religiose, o politiche. Rosenberg ha personalmente ottenuto importanti risultati nella facilitazione di alcuni negoziati tra autorità israeliane e palestinesi, e poi in Nigeria, Rwanda, Sierra Leone, Bosnia, Croazia e in diverse altre aree di conflitto, dove ha insegnato la CNV per aiutare le comunità a trovare il modo di convivere e lavorare per la pace.

Adattamenti della CNV nei dialoghi bohmiani

La CNV è fondamentalmente una tecnica mirata a stimolare l'empatia delle persone a cui ci rivolgiamo quando comunichiamo qualcosa. Nel dialogo bohmiano questo può essere utilizzato come uno **strumento sussidiario**, sia per il mantenimento di un clima favorevole alla comprensione reciproca, sia perché espone in bella vista le emozioni e i bisogni personali da cui originano gli assunti di ciascuno. Quest'ultimo aspetto è quello più importante ai fini della capacità che Bohm ci chiede di sviluppare, di **vedere il “pensiero come sistema”**, e dell'attenzione con cui egli ci propone di **osservare il modo in cui tale sistema funziona** quando elaboriamo idee e ci esprimiamo.

C'è quindi una certa complementarità: Rosenberg ci regala gli strumenti dell'ascolto empatico e dell'espressione onesta di se stessi; Bohm ci indica la strada dell'*insight* e della co-creatività sociale. Insieme, funzionano meglio. Ma nella comunicazione del "pensiero come sistema", **il processo della CNV va integrato con un eventuale passo intermedio tra il 3 e il 4**. Dopo avere esposto il vissuto e avere spiegato il bisogno sottostante, resta talvolta ancora da spiegare da dove origini la particolare urgenza di tale bisogno. Si tratta quindi di **individuare l'eventuale correlato biografico** che concorre all'attivazione di quel bisogno.

Poniamo il caso di qualcuno che esponga il suo bisogno di conoscere molto a fondo le persone prima di dare loro fiducia. Sapere se questo bisogno è collegato a una consumazione eccessiva di cronaca nera, all'educazione ricevuta, al fatto di avere subito una truffa in passato, oppure a un abuso infantile, ad esempio, cambia di molto il senso della comunicazione e la comprensione della persona che si ha davanti.

Questa integrazione alla CNV di Rosenberg apre la possibilità di **un ascolto non solo empatico, ma anche biografico-solidale** (Màdera e Tarca, 2003). Rosenberg punta molto a generare empatia, ma sembra trascurare il fatto che **non tutte le persone sono tipi psicologici (tendenzialmente) di sentimento estroverso** e che i tipi psicologici (tendenzialmente) di sentimento introverso, di pensiero, di intuizione e di sensazione potrebbero aver bisogno di ulteriori elementi di conoscenza, biografici, appunto, attraverso i quali sviluppare una qualche forma di "rispettosa comprensione", o di solidarietà partecipativa in relazione al vissuto dell'altro (Jung, 1977).

Ma ci sono almeno altre due **ragioni ancora più forti** per l'utilizzo dei correlati biografici all'interno del dialogo bohmiano. La prima è **la ricerca di autenticità**: non interessa la chiacchiera o il bisogno superficialmente richiamato nell'ultimo spot di Pubblicità e Progresso, ma le visioni profondamente radicate nella storia di vita delle persone. La seconda è la ricerca di una **critica storico-genealogica del pensiero**, che è lo sforzo di non abbandonarsi acriticamente alle figure mentali dei bisogni registrate in S1, andando a cercare come e perché a un certo punto della nostra vita le abbiamo fatte nostre.

Nella pratica dell'ascolto empatico, l'attenzione ai correlati biografici non deve ovviamente trascendere in una sorta di morbosità analitica o di ossessione interpretativa, che produrrebbe resistenza e disconnessione, ma di per sé non è contraria ai principi della CNV e Rosenberg stesso la testimonia implicitamente in più di un esempio. Nel caso del tassista, per citarne uno, **Rosenberg dimostra l'attitudine biografico-solidale** nella frase: "Sembra che lei abbia avuto delle esperienze negative con gli ebrei..." (Rosenberg, 2003, pag. 183).

Infine, **il quarto passo della CNV** (l'espressione finale di una richiesta specifica) deve naturalmente **riportare il filo del discorso al dialogo in atto** attraverso istanze del tipo: "*Riuscite a capirmi?*" (guai però a concludere con un violento "*Riuscite a capire?*"), "*Mi piacerebbe sapere cosa pensate voi di quello che ho detto*", "*Sareste disponibili a condividere con me questa definizione / questo valore / questo principio / questa idea / questa ipotesi / questa interpretazione / questa scelta?*"

Lettere consigliate

- **Rosenberg B. Marshall (2003)**, *Le parole sono finestre (oppure muri). Introduzione alla comunicazione nonviolenta*, Reggio Emilia, Esserci (1998: *Nonviolent Communication: A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships (Nonviolent Communication Guides)*, PuddleDancer Press).
- **Rosenberg B. Marshall (2005)**, *Preferisci avere ragione o essere felice?*, Reggio Emilia, Esserci.
- **Rosenberg B. Marshall (2005b)**, *Educazione che arricchisce la vita*, Reggio Emilia, Esserci.
- **Rosenberg B. Marshall (2010)**, *Comunicazione & potere*, Reggio Emilia, Esserci.
- **Rosenberg B. Marshall (2016)**, *Le tue parole possono cambiare il mondo. Come l'empatia ci aiuta a costruire la pace*, Reggio Emilia, Esserci.