

LA COMUNICAZIONE NON VIOLENTA NELLA SCUOLA

di **Barbara Castellani**

PAROLE CHIAVE:

CONNESSIONE, AUTENTICITÀ, EMPATIA, RISPETTO, ASCOLTO, RAGAZZI "FERITI"

La Comunicazione Non Violenta (CNV) è un processo ideato dallo psicologo statunitense M. Rosenberg per creare una connessione più profonda con noi stessi e con gli altri, per ascoltare ed esprimersi in modo autentico senza giudizio o colpa e favorire la comprensione reciproca.



“La scuola è comunità, è dialogo ed è relazione.”

Quanti nella scuola possono essere etichettati come studenti difficili, ragazzi “feriti”: feriti dalla scuola o dalla vita, studenti stanchi e sfiduciati che molto spesso “re-agiscono” al posto di agire. Molte volte sono studenti di altra nazionalità, o che frequentano le scuole professionali dove già si arriva etichettati (“sei da professionale” tradotto non sei capace). È proprio in una dimensione di “scuola difficile” che l’azione educativa diventa reale e concreta, dove la relazione può qualificare il contenuto (Watzlawick), in altri termini se la relazione è buona il contenuto avrà maggiore possibilità di essere accolto.

Prendersi cura della relazione è cruciale all’interno di ogni contesto educativo: in questi giorni di emergenza in cui le scuole sono chiuse, l’attività didattica continua attraverso azioni come dare materiale, compiti, video lezioni. È sufficiente questo per coltivare il senso di “comunità educante”? La scuola è comunità, è dialogo ed è relazione.

Gli insegnanti hanno strumenti per sostenere il confronto con gli studenti? C’è adeguata formazione per evitare che ciò che può dare senso all’azione educativa non sia, al contrario, l’anello più debole? Il rischio reale è che la relazione diventi l’ostacolo più grande e che si inneschino delle di-

namiche in cui studenti e docenti si contrappongono, si perda l’essenza e la bellezza dell’insegnare.

La relazione passa principalmente attraverso la comunicazione, il linguaggio verbale e non verbale, la consapevolezza che le parole hanno un peso, possono essere ponti o barriere: “Le parole sono finestre oppure muri “è il titolo di un libro di Rosenberg, psicologo e ideatore della Comunicazione Nonviolenta. È possibile insegnare senza conoscere le dinamiche comunicative e gli effetti del nostro linguaggio sugli alunni? In realtà è quello che tragicamente avviene nelle aule con molta frequenza e che crea sempre più malessere sia tra gli alunni che tra gli insegnanti.

Una formazione specifica su queste tematiche è una strategia per migliorare il benessere nella scuola e l’efficacia dell’educazione. La Comunicazione Nonviolenta, detta CNV o comunicazione empatica, aiuta a creare relazioni offrendo degli strumenti comunicativi pratici per ascoltare e dialogare in una dimensione di maggiore fiducia e rispetto reciproco.

Secondo Rosenberg il linguaggio e il modo in cui usiamo le parole hanno un ruolo cruciale nel riuscire a rimanere collegati empaticamente con noi stessi e con gli altri. Nella CNV “la violenza inizia nel modo in cui mi ascolto

e ti ascolto, nel modo in cui mi parlo e ti parlo”.

C’è una modalità abituale di parlare e che è anche la nostra lingua interiore, generalmente appresa e lontana dalla nostra naturale empatia: è basata su giudizi, pretese, paragoni e usa la logica del “torto o ragione”. Questo linguaggio ci *aliena*, cioè allontana da noi stessi e separa anche dagli altri, creando muri e ostacoli alla comprensione reciproca, è *violento* nel senso che crea distanze e Rosenberg lo definisce linguaggio **Sciacallo**.

Al contrario il linguaggio **Giraffa** (animale terrestre con il cuore più grande e che vede lontano-oltre) aiuta a fare chiarezza in noi stessi e ad essere autentici, facilita la consapevolezza dei nostri e altrui sentimenti e bisogni, offre strategie nella risoluzione dei conflitti. Questo linguaggio è basato principalmente sull’ascolto (di sé stessi e degli altri): non si usano categorie, generalizzazioni, etichette o giudizi (anche positivi!), si fa riferimento prevalentemente a ciò che è vivo in noi, sentimenti e bisogni, assumendosi la responsabilità di ciò che si sente senza accusare gli altri. I comportamenti non vengono valutati giusti o sbagliati, sono percepiti come strategie per soddisfare dei bisogni. Queste strategie possono essere soddisfacenti o non soddisfacenti, che è molto diverso da dire “giuste o sbagliate”. Un esempio. Di fronte a uno studente che guarda dalla finestra ci si può esprimere:

Sciacallo: “Sei disattento, devi prendere appunti!” (giudizi e pretese)

Giraffa: “Vedo che stai guardando dalla finestra, io sono dispiaciuta perché ho bisogno di attenzione quando spiego, vorrei aiutarti e sostenerti, che succede? Forse ti stai annoiando e sei attratto da altro?”. (Fatti, sentimenti e bisogni)

Alle orecchie dello studente molto

probabilmente il messaggio arriva in modo diverso a seconda che si parli in Sciacallo o in Giraffa:

- Nel primo caso (Sciacallo) le parole inducono l'altro a chiudersi e a difendersi.

- Nel secondo modo (Giraffa) ci sono più probabilità che lo studente non si senta giudicato e che possa ricevere un messaggio di attenzione nei suoi confronti attraverso le parole "Forse ti stai annoiando e sei attratto da altro?". Si evince che con la CNV si può contemporaneamente dare empatia per quello che sta vivendo l'altro e mostrare anche i propri bisogni. In questo modo non c'è una persona che ha ragione e un'altra che ha torto, entrambe hanno emozioni/sentimenti e bisogni e, nel momento che essi vengono riconosciuti e palesati, è più facile entrare in dialogo e trovare una soluzione in modo consensuale.

La CNV non è un modo gentile per far fare agli altri quello che vogliamo, per persuadere in modo più o meno occulto, al contrario è un processo in cui si considerano i bisogni dell'altro, in questo caso dello studente, con uguale dignità dei propri in una costante ricerca di equilibrio e connessione. Non contrapposizione ma reciprocità e collaborazione rompendo così lo schema "io so - tu non sai".

Riporto un episodio, ai colloqui di uno dei miei figli, un professore, con un tono tutt'altro che scherzoso, si è riferito a lui con la parola "sbarbatello". Questo termine tradisce l'immagine che si rischia di avere dei ragazzi, persone imperfette i cui bisogni sono di poco conto. Questa espressione e



altre, a cui forse non diamo valore, arrivano forti ai ragazzi e creano distanza: difficile fidarsi di chi non ci vede come persone e non riconosce il nostro valore. La Comunicazione Empatica inoltre è un processo che rafforza la capacità di connettersi alla natura empatica anche in condizioni difficili: svela i meccanismi che bloccano e consente di rimanere collegati all'*umanità* e a riconoscerla in tutte le persone anche quando non si condividono le loro idee o i loro comportamenti. Di fronte a uno studente che urla o sbatte la porta se ci si ferma al comportamento si rischia di ingabbiarlo nella facile categoria di "maleducato", con la CNV si diviene consapevoli che il giudizio allontana e paralizza e non aiuta lo studente a cercare strategie diverse e più efficaci per manifestare il suo bisogno. In realtà il giudizio "Sei maleducato" nella CNV è occasione per interrogarsi sui bisogni non soddisfatti e si può comunicare con maggiore chiarezza ed empatia. Invece di dire "Non devi urlare, sei un maleducato" si può dire "Quando mi parli così sono dispiaciuto perché ho bisogno di rispetto, sono anche confuso perché vorrei capire: che cosa succede? Ti va

di dirmelo?" È rispetto, un "ri-guardo" per se stessi e per l'altro, un guardare di nuovo senza giudizio. Non si cerca di affermare il proprio potere, ma connessione, rispetto e dialogo.

"Un detto rabbinico racconta che Dio creò il punto di domanda e lo depose nel cuore dell'uomo, non una domanda, ma il segno di domanda che ha la forma di amo da pesca e, quando viene lanciato, scende nell'interno di ciascuno, aggancia la parte più profonda di noi e la porta alla luce, la fa nascere" (E. Ronchi).

Nella CNV le domande hanno questo ruolo, servono a guardarsi dentro per fare chiarezza, sono proprio come l'amo del detto rabbinico che aggancia la parte più profonda e la fa emergere. In tutto questo dove sta la scuola? Dove stanno le lezioni, i voti, i compiti? Continuano a essere presenti e al tempo stesso non sono al centro. Spendere del tempo per prendersi cura delle relazioni significa creare le condizioni affinché le occasioni di crescita siano credibili e autentiche.

Educare al rispetto è innanzitutto portare rispetto verso ciò che gli studenti vivono, questo vale più di uno schema di nozioni. Forse sarebbe più facile se tutti gli insegnanti conoscessero la CNV. Forse all'inizio potrebbe sembrare un terreno insicuro, senza riferimenti, senza più la possibilità di emettere giudizi e ordini sulle altre persone, sui colleghi e sugli studenti. Ma poi, dopo lo smarrimento iniziale, non resterebbero forse un mondo più autentico, relazioni più equilibrate, esperienze di insegnamento e di apprendimento più felici?

BARBARA CASTELLANI



Insegnante di Metodologie operative dal 1998 presso l'Ipsia "F. Corridoni" di Corridonia. Dal 2012 si occupa di diffondere nella scuola e nella comunità locale la Comunicazione Non Violenta attraverso l'organizzazione di seminari con formatori certificati. Impegnata nel mondo del volontariato nell'associazione AGESCI.