

# Il Linguaggio giraffa

**Ipotesi di lavoro**

*A cura di*

*Daniela Bertozzi (psicologa ) e  
Filomena Pezzillo (educatrice)*

# Marshall B. Rosenberg

Psicologo clinico, allievo di Carl Rogers, consegue dottorato all'Università del Wisconsin nel 1961

Nato a Canton (Ohio), cresce in un quartiere violento di Detroit (Michigan)

Si interessa a forme di comunicazione che possano fornire alternative pacifiche alla violenza

Si dedica allo studio comparato delle religioni

Diventa Direttore dei Servizi Didattici del CCNV (*Centro per la Comunicazione Non Violenta*), fondato nel 1984

# Centro per la Comunicazione Non Violenta

Oggi è un'organizzazione internazionale senza scopo di lucro

Più di 250 educatori

Formazione in 30 paesi: America settentrionale e meridionale, Asia, Europa, Medio Oriente e Africa

Seminari rivolti a insegnanti, psicologi, genitori, mediatori, manager, detenuti e guardie carcerarie, polizia, personale militare, clero e personale della pubblica amministrazione.

# Marshall B. Rosenberg

Il Dott. Rosenberg ha avviato **programmi di pace** in paesi lacerati da conflitti:

- ▶ Ruanda
- ▶ Burundi
- ▶ Nigeria
- ▶ Malesia
- ▶ Indonesia
- ▶ Sri Lanka
- ▶ Sierra Leone
- ▶ Medio Oriente
- ▶ Colombia
- ▶ Serbia
- ▶ Irlanda del nord
- ▶ Croazia

# Il team del CCNV

Il team CNVC in Jugoslavia, finanziato dall'UNESCO, ha offerto formazione a decine di migliaia di studenti ed insegnanti.

Il governo israeliano ha riconosciuto ufficialmente la CNV e sta ora offrendo formazione CNV in centinaia di scuole nel paese.

# La comunicazione non violenta

Comunicazione **empatica**, collaborativa.

Processo per la risoluzione dei conflitti.

Si basa su tre aspetti:

- **Auto - empatia** (profonda consapevolezza ed esperienza interiore)
- **Empatia** (ascolto dell'altro con profonda compassione)
- **Auto - espressione onesta** (esprimersi autenticamente in modo da ispirare compassione)

# Comunicazione non violenta

Si basa sull'idea che tutti gli esseri umani hanno la capacità di compassione e ricorrono alla violenza o a un comportamento che danneggia gli altri quando non riconoscono le strategie più efficaci per soddisfare i propri bisogni.

Le abitudini di pensare e di parlare che portano all'uso della violenza (psicologica e fisica) sono apprese attraverso la cultura.

# Il Linguaggio Sciacallo

Rosenberg, con una chiarezza di sentimenti, ci illustra una verità sconcertante: per secoli le persone (noi) sono state educate ad esprimersi in **linguaggio sciacallo**.

Spesso ci lasciamo guidare dalla paura, dai sensi di colpa, dalla vergogna e questo genera violenza tra le persone (non necessariamente fisica) e fa sì che le persone si sentono poco apprezzate.



# Il Linguaggio Sciacallo

Lo sciacallo cerca di ingannare l'altro facendogli credere di essere responsabile di aver fatto quelle cose che ci fanno stare male:

*“Mi fai star male quando ti comporti così”*

Naturalmente questo non è vero.

Ma in cosa consiste questo linguaggio sciacallo?

È il linguaggio della *critica*, è il linguaggio di coloro che *pensano* di sapere cos'è giusto e cosa è sbagliato, che cosa è normale e cosa non lo è.

# Il Linguaggio Sciacallo

*È il linguaggio in cui ogni cambiamento è determinato dal premio, dalla punizione, dai sensi di colpa, dal senso del dovere e dalla vergogna.*

Esistono altri modi di  
comunicare?

**Si. Il *Linguaggio Giraffa***

# Le 4 componenti del LINGUAGGIO GIRAFFA

Osservazioni

Sentimenti

Bisogni

Richieste

# Le 4 componenti del LINGUAGGIO GIRAFFA

Le azioni concrete che *osserviamo*,  
che influenzano il nostro benessere

Come ci *sentiamo* in relazione  
a ciò che osserviamo

I *bisogni*, valori, desideri,  
che creano i nostri sentimenti

Le azioni concrete che desideriamo *richiedere*  
al fine di arricchire la nostra vita

# Esprimere e Ricevere

Per seguire questo processo, possiamo incominciare sia esprimendo noi stessi, sia ricevendo empaticamente queste quattro informazioni dagli altri.

Il Linguaggio Giraffa non consiste in una formula fissa ma si adatta alle varie situazioni e ai diversi stili personali e culturali.

Promuove l'ascolto profondo, il rispetto e l'empatia e genera un desiderio reciproco di dare al cuore.

# Una testimonianza

È circa un anno che utilizzo la CNV nella mia classe di 'educazione speciale'. La CNV funziona anche con i bambini che hanno ritardi nello sviluppo del linguaggio, difficoltà nell'apprendimento e problemi comportamentali.

Uno studente nella nostra classe sputava, protestava, gridava e punzecchiava gli altri studenti con la matita se si avvicinavano al suo banco. Io lo imbeccavo con "Per favore, dillo in modo diverso. Usa il linguaggio giraffa".

.....

Il bambino subito si alzava, guardava la persona alla quale era diretta la sua rabbia e diceva con calma “Potresti per favore spostarti dal mio banco? Mi arrabbio quando mi stai così vicino”. L’altro studente rispondeva allora con una frase come “Scusa! Ho dimenticato che ti dà fastidio”.

Più tardi cominciai a pensare alla mia frustrazione con questo bambino, e a cercare di scoprire che cos’è che volevo da lui (oltre all’armonia e all’ordine). Mi resi conto che avevo dedicato tanto tempo alla programmazione delle lezioni



.....

e che i miei bisogni di creare e di contribuire erano andati in corto circuito a causa della necessità di tenere a bada il suo comportamento. Inoltre, sentivo che non stavo soddisfacendo i bisogni educativi degli altri studenti. Quando il bambino dava in escandescenza in classe, cominciavo a dire “Ho bisogno che tu mi presti attenzione”. Potevano volerci anche cento imbeccate al giorno ma capì il messaggio e di solito partecipava alla lezione.

Un insegnante di Evanston, Illinois

# Nella giungla della CNV

Prima componente: le **OSSERVAZIONI**

Essa è un elemento importante laddove desideriamo esprimere ad un'altra persona come ci sentiamo con chiarezza ed onestà.

La CNV non ci obbliga ad essere completamente obiettivi e di abolire ogni giudizio. Ci chiede solo di separare le nostre osservazioni dalle nostre valutazioni.

**Quando mescoliamo l'osservazione e la valutazione, gli altri sono propensi a sentire una critica.**

# Sentimenti

La seconda componente che è necessaria per esprimere noi stessi sono i **sentimenti**.

*Come mi sento in rapporto a queste azioni? “Mi sento...”*

*Come ti senti in rapporto a queste azioni? “Ti senti...?”*

Esprimere la nostra vulnerabilità può aiutare a risolvere i conflitti.

# In che modo possiamo procedere?

- ▶ Distinguere i sentimenti dai pensieri
- ▶ Distinguere tra ciò che SENTIAMO e ciò che PENSIAMO di essere
- ▶ Distinguere tra ciò che SENTIAMO e come PENSIAMO che gli altri reagiscano o si comportino con noi

# Costruiamo un vocabolario dei sentimenti

Per esprimere i nostri sentimenti è utile servirsi di parole che fanno riferimento ad **emozioni specifiche** anziché di parole vaghe o generiche.

# Sentimenti che possiamo provare quando i nostri bisogni sono soddisfatti

A mio agio	Compiaciuto	Grato
Affascinato	Contento	In pace
Allegro	Divertito	Rilassato
Appagato	Entusiasta	Senza fiato
Calmo	Felice	Sereno
Commosso	Fiducioso	Sollevato

## Sentimenti che possiamo provare quando i nostri bisogni non sono soddisfatti

Addolorato	Esasperato	Scettico
Affaticato	Frustrato	Scoraggiato
Annoiato	Impotente	Seccato
Arrabbiato	Inquieto	Solo
Confuso	Nervoso	Spaventato
Disgustato	Preoccupato	Triste

# Bisogni

La terza componente è il riconoscimento dei bisogni che stanno dietro i nostri sentimenti.

Ciò che gli altri dicono o fanno può essere lo stimolo ma mai la causa dei nostri sentimenti.

In un mondo in cui spesso siamo giudicati con asprezza se individuiamo e riveliamo i nostri bisogni, esprimerli può far paura.



# Bisogni di base che tutti noi abbiamo

---

## **AUTONOMIA**

Libertà di scelta di obiettivi e mezzi per raggiungerli

## **CELEBRAZIONE**

Della vita e dei sogni realizzati  
Delle perdite (persone amate, sogni)

## **INTEGRITA'**

Autenticità - autorealizzazione - creatività - dare significato

## **INTERDIPENDENZA**

Accettazione - amore - appartenenza comunitaria -  
apprezzamento - calore umano - comprensione - contribuire  
all'arricchimento della vita - delicatezza - empatia - fiducia -  
giustizia - intimità - onestà - rispetto - sicurezza - stima -  
sostegno

# Bisogni di base che tutti noi abbiamo

---

## **BISOGNI FISIOLGICI**

Aria – acqua – cibo – contatto – espressione sessuale –  
movimento – protezione – riposo

---

## **GIOCO**

Divertimento – ridere – scherzare

---

## **COMUNIONE SPIRITUALE**

Armonia – bellezza – ispirazione – ordine – pace

---

# Quattro possibilità di scelta

Quando qualcuno ci comunica qualcosa in modo negativo, abbiamo 4 possibilità di scelta relative a modi in cui ricevere il messaggio:

1. Incolpare noi stessi
2. Incolpare gli altri
3. Percepire i nostri sentimenti ed i nostri bisogni
4. Percepire i sentimenti ed i bisogni nascosti nel messaggio negativo dell'altra persona

# Richieste

Che cosa vorremmo chiedere agli altri allo scopo di arricchire le nostre vite.

*Come possiamo esprimere le nostre richieste in modo tale che gli altri siano maggiormente disposti a rispondere con empatia ai nostri bisogni?*

# Fare richieste

- ▶ Usare un linguaggio positivo e chiaro
- ▶ Ricorrere a verbi molto concreti, di azione
- ▶ Avere in mente con chiarezza spirituale cosa chiedere
- ▶ Assicurarsi che il messaggio sia stato ricevuto con esattezza
- ▶ Avere chiara la natura della risposta che vogliamo ricevere

# Richieste, non pretese!

Lo scopo non è quello di cambiare le persone e il loro comportamento per far le cose a modo nostro; è invece quello di creare relazioni basate sull'onestà e sull'empatia, che successivamente soddisferanno i bisogni di tutti.

# Esercizi

## Osservazione o valutazione?

- ❑ Ieri Gianni si è arrabbiato con me senza alcun motivo.
- ❑ Ieri sera Monica si mangiava le unghie mentre guardava la televisione.
- ❑ Silvia non ha chiesto la mia opinione durante l'esercitazione.
- ❑ Mio padre è un uomo buono.
- ❑ Fabio lavora troppo.
- ❑ Luigi è aggressivo
- ❑ Mio figlio spesso si lava i denti.
- ❑ Mio figlio lava i denti dopo i pasti.

# Esprimere i sentimenti

- ❑ Sento che non mi ami.
- ❑ Sono triste che tu vada via.
- ❑ Mi sento spaventato quando dici questo.
- ❑ Quando non mi saluti, mi sento trascurato.
- ❑ Sono felice che tu possa venire.
- ❑ Sei disgustoso.
- ❑ Mi sento di essere stato frainteso.
- ❑ Mi sento bene riguardo a quello che hai fatto per me.
- ❑ Sono una persona inutile.



# Esprimere le richieste

- ❑ Voglio che tu mi capisca.
- ❑ Vorrei che tu mi dicessi qual è la cosa che hai apprezzato.
- ❑ Vorrei che tu avessi maggior fiducia in te stesso.
- ❑ Voglio che tu smetta di bere.
- ❑ Voglio che mi lasci essere me stessa.
- ❑ Vorrei che fossi onesto con me circa la riunione di ieri.
- ❑ Vorrei che tu guidassi entro il limite di velocità.
- ❑ Voglio conoscerti meglio.
- ❑ Vorrei che tu mostrassi rispetto per la mia privacy.
- ❑ Vorrei che tu preparassi più spesso la cena.

# Il Linguaggio Giraffa

Qualunque sia il bisogno che proviamo è possibile notare che tutti gli essere umani condividono gli stessi bisogni.

Fare delle *osservazioni* chiare, andare nel nostro cuore ed esprimere il *sentimento*, andare nel nostro cuore ed esprimere il *bisogno*: questo esprime ciò che è vivo in noi.

Ed è per questo che il linguaggio Giraffa è lo stesso linguaggio della vita. Rosenberg sottolinea che *bisogna essere vivi per riuscire a parlare questa lingua.*

# Empatia reciproca

Una volta chiarito cosa è presente nel nostro cuore, bisogna far capire agli altri che cosa potrebbero fare per soddisfare il nostro bisogno (chiarezza).

Il Linguaggio Giraffa richiede che l'altra persona creda che voi siate interessanti al suo bisogno. Se gli altri pensano che noi vogliamo soltanto raggiungere uno scopo, senza interessarci ai loro bisogni, **percepiranno la richiesta come una pretesa.**

# Reazioni alla pretesa

- ▶ Sottomissione
- ▶ Ribellione

# Piccola esercitazione

Immaginate di andare da una persona che vi  
arrecava fastidio,  
aprite il vostro cuore e rivelate cosa ha fatto  
che non vi piace,  
come vi sentite, quali sono i vostri bisogni.  
Quindi formulate una richiesta chiara.

Grazie per la vostra  
collaborazione

# BIBLIOGRAFIA CONSIGLIATA

Marshall B. Rosenberg, *Educare con la Comunicazione Non Violenta*, Esserci Edizioni

Marshall B. Rosenberg, *Le parole sono finestre [oppure muri]*, Esserci Edizioni

Vilma Costetti (a cura di), *Così diversi così umani*, Esserci Edizioni

Vilma Costetti (a cura di), *L'arcobaleno dei bisogni*, Esserci Edizioni

# CONTATTI

**Dott.ssa Milena Pezzillo,**

(educatrice, collaboratrice con le cattedre di Didattica Speciale 2 e Pedagogia Speciale 2 presso l'Università degli Studi "*Roma Tre*", tutor per il sostegno, laureanda in Formazione Primaria): cell.

3207904917; mail [millyjo84@gmail.com](mailto:millyjo84@gmail.com)

**Dott.ssa Daniela Bertozzi,**

(psicologa, assistente educativo – culturale, specializzanda in Psicoterapia Cognitiva, operatrice per servizi a sostegno di minori in contesti familiari a rischio): cell. 3207965321; mail

[bertozzidaniela@gmail.com](mailto:bertozzidaniela@gmail.com)