

Guia breu per a la Comunicació NoViolenta



UNA ALTRA FORMA DE COMUNICAR-NOS

La CNV és una eina per comunicar-nos de manera més efectiva utilitzant **l'empatia** i per resoldre els conflictes sense violència ni coacció. Comporta canviar la nostra mentalitat basada en judicis i normes estàtiques, en què està bé i què està malament, per un mètode basat en l'expressió honesta i l'escolta empàtica, buscant la satisfacció de totes les parts.

Què prefereixes: tenir raó o ser feliç? Totes dues coses alhora no són possibles. Amb la CNV busquem la millor manera de satisfer les nostres necessitats i viure en harmonia amb els i les altres.

Per això proposa un procés que consta de quatre passos:

1. **Observem** els actes concrets que afecten el nostre benestar.
2. Identifiquem els nostres **sentiments** en relació amb allò que observem.
3. Identifiquem les **necessitats** no satisfetes que originen aquests sentiments.
4. **Demanem** clarament a l'altra persona el que ens agradaria que fes.

La CNV va ser desenvolupada per **Marshall Rosenberg**, psicòleg i mediador que va estudiar la relació de la violència amb l'ús d'un llenguatge ple de judicis i avaluacions. Afirma que la causa última de la violència està en la nostra manera de pensar, de comunicar-nos i de gestionar les relacions de poder.



XACALS I GIRAFES

Rosenberg va triar aquests dos animals (tant per la seva fisionomia com per alguns aspectes de la seva conducta) com a exemple de dues maneres diferents de comunicar-nos. El xacal representa la forma de pensar i d'expressar-se basada en judicis moralistes, mentre que la girafa representa l'empatia i la presa de consciència de les necessitats pròpies i alienes.



El **llenguatge xacal** és ple de qualificatius. Quan algú fa alguna cosa que no li agrada, els etiqueta com a "malvats/des" o "estúpids/des". També jutja durament el seu propi comportament. Expressions com "sóc ximple" o "hauria d'haver fet..." són habituals, cosa que evidencia que la seva autoestima és molt baixa.

Els xacals no intenten entendre els sentiments ni les necessitats dels/les altres i tracten de canviar el seu comportament utilitzant càstigs i recompenses. Desgraciadament, quan aconseguim que algú faci el que volem per por, culpa o vergonya, és probable que li quedi un ressentiment que en el futur pugui jugar en contra nostra.

Un altre aspecte del llenguatge xacal és que nega la responsabilitat de les nostres decisions amb frases com "he de..." o "m'obliguen les normes", que oculten la possibilitat de triar.

En el **llenguatge girafa** no existeix el "correcte" o "incorrecte". La realitat és canviant, per això en lloc de recórrer a aquestes classificacions estàtiques, les girafes tracten de connectar amb les seves emocions i demanar als i les altres el que necessiten per enriquir la seva vida, sense judicis ni exigències. També tenen en compte les necessitats dels altres.

Les girafes són conscients que sempre podem triar. Quan les circumstàncies els deixen dues opcions poc desitjables, prenen la decisió donant-se empatia, connectant amb les necessitats que esperen satisfer.

Si lamenten haver comès una acció, recorden les necessitats que tractaven de cobrir quan la van emprendre i tracten d'aprendre per trobar estratègies millors.

La majoria de nosaltres hem estat educats/des com a xacals. La nostra manera de pensar basada en judicis i en obligacions és el resultat de la societat jeràrquica en què vivim. La CNV ens pot ajudar a canviar el xip, a pensar, parlar i actuar com a girafes.



L'EXPRESSIONS HONESTA

Un exemple de l'expressió que proposa la CNV seria: "Quan trobo els trastos bruts a la pica em sento aclaparat/da perquè necessito ordre i neteja, ¿estaries disposat/da a rentar els plats quan acabis de menjar?"

Per arribar a aquest expressió seguim els quatre passos: observació, sentiments, necessitats i petició.

Més important que les paraules que utilitzem és la nostra intenció sincera d'establir una connexió empàtica amb l'altra persona i buscar una solució que ens satisfaci a ambdós.

OBSERVAR SENSE AVALUAR

Ens mantenim fidels als fets, a allò que veiem i escoltem. Sense jutjar, qualificar, comparar, suposar ni distorsionar de cap manera el que ha passat. Posem una atenció especial a no confondre observació amb avaluació perquè si les barregem segurament l'altra persona sentirà una crítica.



Una observació pura és "L'Albert ha parlat tres vegades sense tenir el torn de paraula a l'assemblea d'aquesta tarda". Dir, per exemple, "L'Albert no ens deixa parlar" és interpretar els fets. Si diem "L'Albert sempre interromp", estem generalitzant.

IDENTIFICAR ELS NOSTRES SENTIMENTS



Ens centrem en què està viu en nosaltres en aquest moment. En quines emocions sentim en relació amb els fets que observem.

De vegades no resulta gens fàcil, ja que tenim un vocabulari molt més ric per etiquetar els i les altres que per descriure els nostres sentiments plenament. El **llistat de sentiments** ens pot ajudar.

Algunes expressions com "enganyat/ada" o "rebutjat/da" són falsos sentiments, ja que en lloc de descriure les nostres emocions amaguen una avaluació del que han fet les altres persones.

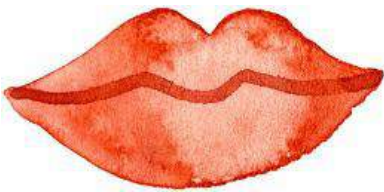
Sovint ocultem els nostres sentiments per por del que opinin de nosaltres, però expressar-los ens ajuda a establir una connexió empàtica.

PRENDRE CONSCIÈNCIA DE LES NOSTRES NECESSITATS

No són els/les altres els que provoquen les nostres emocions, sinó que s'originen pel que pensem i interpretem. Les nostres necessitats es posen de manifest per mitjà dels sentiments. Si estan satisfetes són plaents, quan no són agradables és perquè ens estan avisant que ens hem d'ocupar d'alguna necessitat no coberta.

El **llistat de necessitats humanes** ens pot ajudar a identificar-les. És convenient no confondre la necessitat amb l'estratègia, perquè podem cometre l'error de pensar que només pot ser satisfeta per una persona o d'una determinada manera. Hi ha un munt d'estratègies per solucionar una necessitat.

EL QUE DEMANEM ALS/A LES ALTRES



Un cop hem analitzat i expressat com estem, fem una petició concreta, realitzable i negociable. Diem clarament què és el que ens agradaria que fessin, no el que ens agradaria que no fessin.

Donar a algú la possibilitat que satisfaci una necessitat és com fer-li un regal, perquè als éssers humans ens agrada contribuir al benestar dels i les altres. També ens podem dirigir la petició a nosaltres mateixos/es.

És important deixar clar a l'altra persona que només volem que accedeixi al que li demanem si vol fer-ho. Si no estem en disposició d'acceptar una resposta negativa, estem fent una exigència. Quan percebem que ens estan exigint alguna cosa, es bloqueja la nostra empatia.

L'ESCOLTA EMPÀTICA

Quan rebem un missatge, tractem d'identificar observacions, sentiments, necessitats i peticions (els 4 passos) de l'altra persona encara que ens parli amb judicis i exigències. Podem tractar d'endevinar com es sent i preguntar per verificar-ho. També parafrasejar el que ens diu per animar perquè segueixi expressant.

Abans de desviar-nos a la recerca de solució del conflicte, és convenient dedicar el temps necessari a escoltar. Mostrar a una persona que la comprenem millora la seva disposició per buscar una estratègia conjunta.

Oferir empatia a una persona significa prestar-li tota la nostra atenció, no jutjar-la, ni formar-nos una opinió sobre el que diu. Senzillament estar presents. Algunes coses que fem habitualment, com donar consells, restar importància o explicar el que pensem sobre el que ens expliquen, dificulten la connexió empàtica.

LLISTAT DE SENTIMENTS

Quan les meves necessitats estan satisfetes em sento...



ANIMADA
APASSIONAT
ENTUSIASMADA
ESTIMULAT
EUFÒRICA
EXCITAT
FASCINADA
IL·LUSIONAT
IMPRESSIONADA
SORPRÈS



ATENTA
ATRET
COMPROMESA
CURIÓS
DECIDIDA
DISPOSAT
EXPECTANT
INSPIRAT
INTERESSADA
INTRIGAT
INVOLUCRADA
MOTIVAT



OBERTA
AMISTÓS
AMOROSA
AFECTUÓS
PROPER
COMPASSIVA
COMPRENSIU
EFUSIVA
GENERÓS
RECEPTIVA
SOCIALE
TENDRE



AFORTUNAT
AGRAÏDA
ALEGRE
COMPLAGUDA
COMMOGUT
CONTENTA
ENCANTAT
EMOCIONADA
FELIÇ
REALITZADA
SATISFET



ALLEUJADA
CALMAT
CENTRADA
CÒMDE
DESCANSADA
ACLARIDA
EN HARMONIA
EN PAU
FRESC
ALLIBERADA
LÚCID
RENOVADA
SERÈ
TRANQUIL·LA



CAPAÇ
CONFIADA
FORT
ESPERANÇADA
OPTIMISTA
ORGULLOSA
SEGUR

Quan les meves necessitats no estan satisfetes em sento...



AGITAT
ACLAPARADA
ANSIÓS
DESBORDADA
ESTRESSAT
IMPACIENT
INCÒMDE
INDEFENSA
INQUIET
NERVIOSA
PREOCUPAT
SATURADA
SOBRECARRREGAT
TENSA



ANGUNIAT
ALARMADA
ANGOIXAT
ESPANTADA
ATERRIT
AVERGONYIDA
BLOQUEJAT
COHIBIDA
DESESPERAT
ESGARRIFADA
FRÀGIL
IMPOTENT
INSEGUR
SENSIBLE
TEMERÓS
TÍMIDA
VULNERABLE



CONFUSA
DESCONCERTAT
DESCONFIADA
DESORIENTAT
DIVIDIDA
DUBITATIU
ESCÈPTICA
INDECÍS
PENSATIVA
PERDUT
PERPLEXA
VACIL·LANT



ACOMPLEXADA
FASTIGUEJAT
PENEDIDA
GELÓS
CONTRARIADA
CRISPAT
DISGUSTADA
ENVEJÓS
ENFADADA
FRUSTRAT
FURIOSA
FART
INDIGNADA
IRRITAT
MALHUMORADA
MOLEST
RABIOSA
REPUGNAT
RESSENTIDA
VIOLENT



AVORRIDA
AFECTAT
AMARGADA
APÀTIC
AFLIGIDA
COMMOCIONAT
CONSTERNADA
DECEPCIONAT
DEPRIMIDA
DESANIMAT
DESGRACIADA
DESIL·LUSIONAT
DISTANT
DOLGUT
FERIDA
INDIFERENT
INFELIÇ
MALENCONIÓS
NOSTÀLGICA
PESSIMISTA
SOLA
TRIST



ABATUDA
ESGOTAT
APAGADA
CANSAT
DÈBIL
DECAIGUT
DESCONNECTADA
EXHAUST
FATIGADA
FET POLS
MANDROSA
CREMAT
REBENTADA

FALSOS SENTIMENTS: ABANDONAT, ENCALÇADA, AMENAÇAT, ATACADA, ATRAPAT, CENSURADA, COACCIONAT, CULPABLE, DESACREDITADA, MENYSPREAT, ENGANYADA, ESTAFAT, EXCLOSA, EXPLOTAT, HUMILIADA, IGNORAT, INFRAVALORADA, INSULTAT, INTIMIDADA, JUTJAT, OBLIDADA, PRESSIONAT, PROTEGIDA, REBUTJADA, RIDICULITZAT, TIRADA, TRAÏT, ULTRATJADA, UTILITZAT

LLISTAT DE NECESSITATS HUMANES

RECER
AIGUA, AIRE, LLUM
ALIMENTACIÓ
ALLOTJAMENT
DESCANS
ESPAI
HIGIENE
MOVIMENT
SEXUALITAT
SILENCI
SOLEDAT
TRANQUIL·LITAT



SUPORT
HARMONIA
CONFIANÇA
COMODITAT
CURA
EFICÀCIA
ORDRE
PAU
PROTECCIÓ
SEGURETAT

AFECTE
AMOR
PROXIMITAT
COL·LABORACIÓ
COMUNICACIÓ
COMUNITAT
CONCERTACIÓ
CONNEXIÓ
CONSIDERACIÓ
CONTACTE FÍSIC
CONTRIBUCIÓ
COOPERACIÓ
DELICADESA
EMPATIA
EXPRESSIÓ
INTERDEPÈNDENCIA
INTIMITAT
SINCERITAT
SOLIDARITAT



COHERÈNCIA
AUTOCONeixEMENT
AUTOESTIMA
AUTENTICITAT
IDENTITAT
INTEGRITAT
HONESTEDAT
PERTINENÇA
RECIPROCITAT
RESPECTE



ACCEPTACIÓ
AGRAÏMENT
CELEBRACIÓ
COMPARTIR EMOCIONS
CONTRIBUCIÓ
DOL
RECONeixEMENT
RITUAL
VALORACIÓ



AUTONOMIA
EMANCIPACIÓ
ESPONTANEÏTAT
INDEPENDÈNCIA
ELECCIÓ

ALEGRIA
DIVERSIÓ
ENTRETENIMENT
ESPLAI
JOC
RELAXAR-SE
RIURE, HUMOR



CLAREDAT
COMPREENSIÓ
ESPERANÇA
INSPIRACIÓ
OBJECTIU
ORIENTACIÓ
SENTIT
TRANSCENDÈNCIA



APRENENTATGE
BELLESA
CREATIVITAT
CREIXEMENT
DESENVOLUPAMENT
EXPRESSIÓ
LLIBERTAT
REALITZACIÓ

EDUCAR SENSE VIOLÈNCIA

Els sistemes de recompenses i càstigs fan que els/les nen(e)s aprenguin a estar pendents de les avaluacions externes i no a ser autònom(e)s i responsables. En lloc d'aparentar que sempre saben el que està bé i el que està malament, mares i pares poden tractar que els seus fills i filles aprenguin a satisfer les seves pròpies necessitats. També és convenient mostrar-los les necessitats dels/les adult(e)s.

La curiositat per aprendre és una cosa natural, però quan ens hi sentim obligats, ja no ens resulta desitjable. Hi ha escoles que apliquen una pedagogia basada en la CNV, en què no es qualifica els i les alumnes, i el professorat tracta de fer-los veure la utilitat que tindran per al seu futur les coses que els ensenyen.

RELACIONS AFECTIVES CONSCIENTS

En les relacions de parella, l'empatia i la comunicació són especialment importants. Una relació duradora és una estratègia conjunta per a satisfer algunes necessitats com la confiança i l'afecte.



No podem assegurar quins van a ser els nostres sentiments en el futur, però podem ser clars respecte al que estem sentint en el moment i sobre el que esperem de la relació i de l'altra persona.

DONAR LES GRÀCIES

Expressar i rebre agraïment sincer ens connecta amb els/les altres, amb l'alegria de contribuir al benestar dels/les altres i que ells i elles contribueixin al nostre.

A la CNV fem servir la gratitud simplement per celebrar, no per influir en la conducta de l'altra persona. Esmentem l'acció concreta que ha millorat la nostra vida, la necessitat que ha estat satisfeta i els sentiments agradables que ens produeix.

De vegades ens incomoda que ens donin les gràcies perquè pensem que no ho mereixem o ens preocupa el que l'altra persona espera de nosaltres. Quan rebem un agraïment amb empatia, celebrem amb l'altra persona haver pogut servir a la seva vida, sense superioritat ni falsa modèstia.

També podem donar-nos les gràcies a nosaltres mateixos/es per les coses que ens alegrem d'haver fet. Sovint dediquem molt més temps a pensar en les coses que lamentem.

EL PODER DE L'EMPATIA

Substituir la nostra resposta habitual basada en judicis moralistes per una altra basada en l'empatia pot millorar la nostra vida i la dels que estan al nostre voltant. Més enllà de la seva aplicació individual, però, la CNV va ser pensada des del principi com una eina per al **canvi social**.



La CNV ens anima a cercar unes relacions socials basades en la cooperació, a ser conscients de les necessitats dels/de les altres. Difondre'n l'ús és promoure la idea d'una societat pacífica, no autoritària i on tothom pugui tenir una vida més satisfactòria, el que ens pot portar a qüestionar les relacions de dominació en les nostres estructures socials, polítiques i econòmiques.

En les organitzacions socials, la CNV ens pot ajudar a comunicar-nos d'una manera més eficient, resoldre millor els conflictes i reduir el desgast personal. També ens pot servir per alliberar-nos de prejudicis i comprendre millor tots els actors que influeixen en l'elecció de les nostres estratègies.

PER CONTINUAR APRENENT

Les idees que expliquem aquí s'han tret principalment dels llibres de Marshall Rosenberg "**Comunicación No Violenta, un lenguaje de vida**" (Editorial Acanto) i "**Resolver los conflictos con la Comunicación NoViolenta**" (Editorial Acanto). Tots dos són molt recomanables per aprofundir en la CNV.



També es recomana l'assistència a cursos de formació i grups de pràctica per arribar a dominar-ne la tècnica.



L'Associació Comunicació NoViolenta promou l'ús de la CNV a l'Estat espanyol. Difon tallers i altres esdeveniments al seu web:

AsociacionComunicacionNoViolenta.org

Pots descarregar aquesta guia i altres materials relacionats amb la CNV a

CambiosPosibles.wordpress.com/CNV

[Traducció i impressió **www.simple.cat** - materials per desenvolupar l'empatia]