

Comunicació NoViolenta

Un llenguatge de vida

3.ª EDICIÓ AMPLIADA

Marshall B. Rosenberg

Eines que canvien la vida per mantenir relacions sanes

Pròleg de Deepak Chopra

Recomanat per Tony Robbins, Arun Gandhi, Marianne Williamson,

Joan Gray, Jack Canfield, el Dr. Thomas Gordon-Levitt, Riane Eisler i molts altres

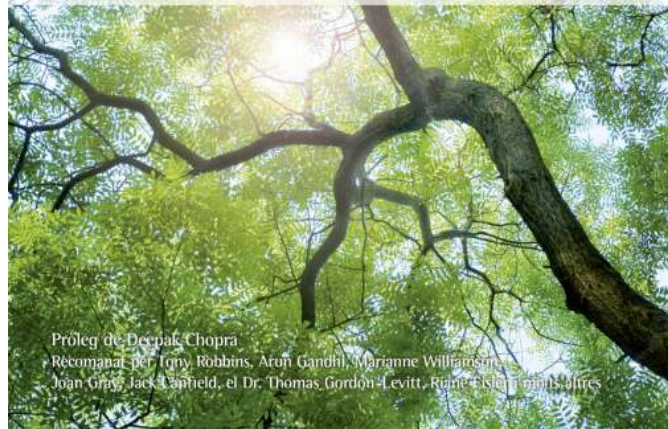
Comunicació NoViolenta

Un llenguatge de vida

3.^a EDICIÓ AMPLIADA

Marshall B. Rosenberg

Eines que canvien la vida per mantenir relacions sanes



Pròleg de Deepak Chopra

Recomanat per Tony Robbins, Arun Gandhi, Marianne Williamson,

Joan Gray, Jack Canfield, el Dr. Thomas Gordon i Levitt, Riane Eisler i molts altres

Comunicació NoViolenta Un llenguatge de vida

3.^a edició ampliada

MARSHALL B. ROSENBERG



© de l'edició en català:
2019 EDITORIAL ACANTO S.A.
Comtes Alba de Liste, 8 - 08188 Vallromanes
Barcelona - Tel. 935 729 701
www.editorialacanto.com

Títol de l'edició original:
Nonviolent Communication, a Language of Life - 3rd Edition
© 2015 PuddleDancer Press

Traducció: Marc Guarro López

Disseny i maquetació: Estudi Gràfic Vicenç Prims, SL

Revisió del contingut:
Helen Adamson. Formadora en CNV certificada
per The Center for Nonviolent Communication
www.compartirlacnv.com

Constanza Echevarría Arévalo. Formadora en CNV certificada
per The Center for Nonviolent Communication
empatiasantcugat@gmail.com

Francesc Bonada Vergara. Formador en CNV certificat
per The Center for Nonviolent Communication
www.rumbointerior.com

ISBN: 9788412027006
Dipòsit legal: B 23211-2019

Imprès a Espanya

Qualsevol forma de reproducció, distribució, comunicació pública o transformació d'aquesta obra només pot ser realitzada amb l'autorització dels seus titulars, amb excepció prevista per la llei. Dirigeixi's a CEDRO (Centre Espanyol de Drets Reprogràfics) si necessita fotocopiar, escanejar o fer còpies digitals d'algun fragment d'aquesta obra: www.conlicencia.com, 93 272 04 47 / 91 702 19 70

Coses que s'han dit sobre la Comunicació NoViolenta

RELACIONS:

“Les tècniques dinàmiques de comunicació de Marshall Rosenberg transformen conflictes potencials en diàlegs pacífics. Aprendrà a fer servir eines senzilles per reduir la tensió en les discussions i crear connexions compassives amb la família, els amics i les altres persones amb qui es relacioni.”

JOHN GRAY, autor de *Los hombres son de Marte, las mujeres son de Venus*

“La Comunicació NoViolenta pot canviar el món. I, el que és més important, li pot canviar la vida. La recomano amb moltíssim entusiasme.”

JACK CANFIELD, autor de la sèrie *Sopa de pollo para el alma*

“Marshall Rosenberg ens proporciona les eines més eficaces per promoure el desenvolupament de les relacions. La Comunicació NoViolenta connecta ànima amb ànima i crea molta sanació. És l'element que ens faltava en el nostre dia a dia.”

DEEPAK CHOPRA, autor de *Conocer a Dios i Cuerpos sin edad, mentes sin tiempo*

“Partint de converses que estaven destinades a acabar a les escombraries, vaig començar a fer servir aquestes tècniques i vaig acabar amb una experiència de connexió molt útil.”

Ressenya a internet

“Si vol ser escoltat i escoltar el que els seus éssers estimats diuen de debò, més enllà de les paraules, llegeixi aquest llibre. Li canviarà la vida.”

Ressenya a internet

“Rosenberg ha desenvolupat un mètode de comunicació senzill que ajuda a evitar que es desencadenin reaccions defensives, i, en comptes d'això, afavoreix l'entesa i l'acord. Aquest llibre és d'extraordinari valor en tota mena de relacions; sens dubte hauria de ser de lectura obligada per a tothom.”

TRANSFORMACIÓ DE CONFLICTES:

“La Comunicació NoViolenta és un dels processos d’aprenentatge més útils que conec.”

WILLIAM URY, coautor de *Obtenga el sí*

“En aquest llibre hi trobarà un llenguatge sorprenentment eficaç per expressar el que té al cap i al cor. És un procés essencial, concís i clar, formalment senzill i, encara que fer-lo servir en situacions difícils és tot un repte, els resultats són molt potents.”

VICKI ROBIN, coautora de *La bolsa o la vida*

“Marshall Rosenberg encarna l’activisme espiritual i a favor de la noviolència. Aplicant els conceptes que s’hi exposen, aquest llibre ajudarà el lector a fer que hi hagi més compassió al món.”

MARIANNE WILLIAMSON, autora de *Espera un milagro cada día*

i presidenta de Peace Alliance

“La labor de Rosenberg, igual que la de Noam Chomsky, és intrínsecament radical, subverteix completament l’statu quo del nostre sistema de poder: entre nens i adults, entre entenimentats i psicòtics, entre els criminals i la llei. La distinció de Rosenberg entre l’ús protector i l’ús punitiu de la força hauria de ser de lectura obligada per a qualsevol persona involucrada en política exterior o que patrulli els carrers.”

D. KILLIAN, reporter per a *On the Front Line, Cleveland Free Times*

“Hem viscut moments traumàtics un cop i un altre, moments de por i de pànic, incomprensió, frustracions, decepcions i injustícies de tot tipus, sense cap esperança de poder-ne escapar, cosa que empitjora encara més les coses. La Comunicació NoViolenta ofereix una alternativa pacífica per posar fi a l’interminable conflicte de Ruanda.”

THEODORE NYILIDANDI, Departament d’Afers Exteriors

de Ruanda, Kigali (Ruanda)

“En l’època actual, de discursos irrespectuosos i demagògia mesquina, els principis i pràctiques de la Comunicació NoViolenta són tan oportuns com necessaris per a la resolució pacífica dels conflictes: personals o col·lectius, nacionals o internacionals.”

MIDWEST BOOK REVIEW, *Taylor’s Shelf*

“Rosenberg explica com, en nombrosos conflictes, un cop els enemics han estat capaços d’escoltar les necessitats dels altres, poden connectar compassivament, trobar solucions i superar el que semblaven obstacles

impossibles de salvar. Si vol conèixer noves maneres d'expressar-se amb més habilitat, li recomano encaridament aquest llibre perquè és clar i fàcil de llegir.”

DANA LION, Buddhist Peace Fellowship, revista *Turning Wheel*

“Un procés de comunicació senzill que deixa de banda l'estil competitiu, antagònic i generador de violència que ha ocupat la major part de la nostra vida. No té res a veure amb la idea que els humils heretaran la Terra ni amb convertir-se en una peça dòcil i amable de l'engranatge del nostre sistema jeràrquic i de control. L'obra aborda qüestions com l'ús protector de la força, la vulnerabilitat, el diàleg de cor a cor i la satisfacció de les necessitats de tal manera que sigui menys probable que ens en penedim.”

Ressenya a internet

“Com a professional de la resolució de conflictes, puc dir que aquest llibre posa en pràctica el que predica i que hi vaig trobar un enfocament que guia pas a pas, amb exercicis i exemples molt clars i fàcils de practicar.”

Un lector de Maryland

“No he llegit mai cap llibre sobre comunicació que sigui tan clar, directe i revelador com aquest. És sorprenentment fàcil de llegir, conté bons exemples i resulta un repte posar-lo en pràctica. Un veritable regal per a tots nosaltres.”

Un lector de Washington

CREIXEMENT PERSONAL:

“*Comunicació NoViolenta*, de Marshall Rosenberg, és un gran llibre que ensenya una manera compassiva de parlar, fins i tot quan els interlocutors estan enfadats.”

JOE VITALE, autor de *Màrqueting espiritual* i *El poder de la mercadotecnia audaz*

“Canviar la manera com el món ha funcionat durant 5.000 anys pot resultar una fita desmoralitzadora, però la Comunicació NoViolenta ens ajuda a alliberar-nos d'antics patrons de violència.”

FRANCIS LEFKOWITZ, reporter, *Body & Soul*

“Una manera revolucionària de concebre el llenguatge. Si tothom fes servir el material de *Comunicació NoViolenta* ben aviat viuríem en un món més pacífic i compassiu.”

WES TAYLOR, *Progressive Health*

“Els rivals més durs i perillosos als quals m'he enfrontat —els que més mal em van fer i que em van fer passar trenta anys de la meva vida entre reixes— van ser la meva pròpia ràbia i la meva pròpia por. Escric aquestes paraules ara, quan soc un vell de cabells blancs, amb l'esperança que Déu, abans que patiu el que jo he patit, faci que escolteu i aprengueu la Comunicació NoViolenta. La CNV us ensenyarà a reconèixer la ràbia abans que es converteixi en violència, i a entendre-la, gestionar-la i controlar-la.”

Un pres que escriu als seus companys reclusos

“Aquest és el manual de comunicació interpersonal més concís i clarament escrit amb què he ensopegat. Aquest llibre m’ha desafiat a començar per mi mateix el canvi que vull veure al món.”

Ressenya a internet

“Literalment, qualsevol que sàpiga llegir i parlar pot beneficiar-se d’aquest llibre. Rosenberg ens ajuda a adonar-nos no només del poder que tenen les paraules, sinó de com triar-les més encertadament per millorar tant la comunicació com les nostres relacions. Molt recomanable!”

Ressenya a internet

“Al fer un pas enrere davant les frustracions, decepcions i factors estressants de la vida quotidiana per examinar el propòsit de les meves necessitats i les dels altres, aquest llibre m’ha ajudat a escoltar més profundament, a actuar de manera més genuïna i a acceptar les situacions difícils. Bona feina!”

Ressenya a internet

“Soc una persona molt crítica amb mi mateixa. Aquest llibre m’està ajudant a estimar-me per poder cuidar els altres. Pot aplanar el camí cap a la pau entre persones, grups ètnics, països, etc. Crec que el món ho necessita de debò.”

Ressenya a internet

EDUCACIÓ DELS FILLS I COMUNICACIÓ FAMILIAR:

“Amb l’augment actual de les famílies desestructurades i de la violència a les escoles, *Comunicació NoViolenta* ens arriba com caigut del cel.”

LINDA C. STOEHR, *Las Colinas Business News*

“Aquest llibre és una lectura essencial per a tothom que vulgui posar fi a les discussions insatisfactòries i per als pares que vulguin influir sobre el comportament dels fills fent que es generi compassió en comptes de només obediència.”

Ressenya a internet

“A més de salvar el nostre matrimoni, la Comunicació NoViolenta ens està ajudant a reparar la nostra relació amb els fills, que ja són grans, i a relacionar-nos d’una manera més profunda amb els nostres pares i germans. Si quan baixen a la Terra els àngels prenen forma humana, Marshall Rosenberg pot ser que sigui un àngel.”

Un lector d’Arizona

“La relació amb el meu marit, que ja era bona, ara encara és millor. He ensenyat la CNV a molts pares que des d’aleshores comprenen més profundament els

seus fills, han millorat les seves relacions i han reduït la tensió i el conflicte.”

Una lectora d'Illinois

“*Comunicació NoViolenta* em va permetre superar condicionaments tòxics i trobar la persona i el pare amorós que hi havia dins meu. El doctor Rosenberg ha creat una manera de transformar la violència del món.”

Un infermer de Califòrnia

“Fer servir la Comunicació NoViolenta va ser vital per arreglar la relació amb la meva germana, i em serveix com a guia per aplicar la pràctica budista a la comunicació.”

JANE LAZAR, estudiant zen resident / Formadora de CNV

“El que va començar com la recerca d'un sistema de disciplina que fos millor per al nostre fill de sis anys s'ha convertit en un enfocament filosòfic i una eina de comunicació que està transformant la nostra manera de relacionar-nos amb els altres i amb nosaltres mateixos.”

Ressenya a internet

“Un llibre increïble que ha canviat la meua manera de ser i de comunicar-me. Ja l'està llegint tota la família!”

Ressenya a internet

“Em vaig passar quaranta anys intentant rebre empatia del meu pare. Després de llegir encara no la meitat d'aquest llibre vaig poder expressar-me d'una manera gràcies a la qual el meu pare va ser finalment capaç d'escoltar-me i donar-me el que jo necessitava. És un regal que no es pot agrair amb paraules.”

Ressenya a internet

ESPIRITUALITAT:

“Al meu entendre, la Comunicació NoViolenta és tan radical i transformadora com el Noble Camí Òctuple. La meua predicció és que l'ús actiu de la CNV en les nostres sanghes reduirà significativament la frustració i el dolor que creixen dins nostre.”

JOAN STARR WARD, membre de Spirit Rock Center (Califòrnia) i de Buddhist Peace Fellowship

“El budisme i la Comunicació NoViolenta són habitacions d'una mateixa casa. Jo recomano ferventment la CNV com a pràctica extremament eficaç per desenvolupar la claredat i la compassió genuïna.”

LEWIS RHAMES, Vipassana Insight Meditation,
Unitat de Seguretat Mínima del Complex Correccional de Monroe

“Per als convictees immersos en un ambient que intensifica i reforça el conflicte, descobrir aquesta metodologia, que pas a pas promou la compassió a través de la comunicació, és enormement alliberador.”

DOW GORDON, Projecte Freedom Prison, Seattle (Washington)

“La CNV és el llenguatge de la il·luminació, molt senzill i alhora molt difícil. Fer servir la CNV pot canviar-li la vida, proporcionar claredat al seu pensament i transformar les seves relacions.”

Ressenya a Internet

EDUCACIÓ:

“Les estratègies de Marshall Rosenberg per a l’escolta activa funcionen de debò. Soc professora i em resulta molt útil tant a la feina com amb la família. Un bon pas en el camí de la transformació.”

Ressenya a Internet

“Per mitjà de convincents exemples de la vida real, Rosenberg dona vida al procés de la CNV. Els meus col·legues estudiants, especialment els més grans, coincideixen amb mi que llegir aquest llibre els ha canviat la vida. Intentar practicar els passos jo mateix, en interaccions diàries, en reunions i a l’aula, també ha tingut un poderós efecte sobre mi.”

Ressenya a Internet

“La CNV ha marcat un abans i un després enorme a la meua vida: amb els fills, amb els parents, amb els professors de l’escola, a la feina, etc. Quan vaig descobrir aquest llibre tenia seriosos dubtes que res em pogués ajudar a canviar la naturalesa de les meves relacions amb els altres, i estic sorprès de la profunditat i senzillesa de la Comunicació NoViolenta.”

Ressenya a Internet

TERÀPIA I MEDIACIÓ PROFESSIONAL:

“La qualitat de l’empatia que ara soc capaç de proporcionar ha revifat la meua pràctica terapèutica. Aquest llibre em dona l’esperança que podré contribuir al benestar dels meus clients i a connectar empàticament amb amics i familiars. Les habilitats pas a pas per a l’empatia tal com les ensenya aquest llibre estan a l’abast de tothom.”

Ressenya a Internet

“Com a terapeuta, he trobat aquest llibre molt útil per als clients que tenien dificultats amb la gestió de la ràbia i el conflicte en les seves relacions, perquè promou l’autoconsciència i l’autoacceptació. La CNV demana pràctica, però un cop que s’ha entès i interioritzat, l’actitud general promoguda per aquest llibre ja no s’oblida. I després va penetrant a la vida com un bàlsam reconfortant.”

Ressenya a Internet

“No he llegit mai cap llibre de comunicació que sigui tan clar, directe i revelador com aquest. Després d’estudiar i ensenyar assertivitat des dels anys setanta, aquest llibre va ser per a mi com una alenada d’aire fresc. Rosenberg ens mostra de forma brillant com relacionar sentiments i necessitats, i ens ensenya la manera d’assumir la nostra responsabilitat, de manera que esdevé una veritable eina.”

Ressenya a Internet

NEGOCIS:

“Els principis de la Comunicació NoViolenta que transmet el doctor Rosenberg són decisius per crear una qualitat de vida extraordinària i plenament satisfactòria. El seu missatge compassiu i inspirador arriba fins al cor de la comunicació eficaç, el seu profund missatge i el seu amor genuí per la humanitat resulten inspiradors, i les seves estratègies tenen el poder no només de canviar vides, sinó de transformar el món.

El doctor Rosenberg ha posat en primer pla la senzillesa de la comunicació eficaç. Tant és el tema que l’ocupi, les estratègies del doctor Rosenberg per comunicar-se amb els altres el prepararan per sortir-se’n en qualsevol situació.”

TONY ROBBINS, autor de *Despertando al gigante interior* i *Poder sin límites*

“Vaig arribar a aquest llibre gràcies a la recomanació de Satya Nadella (director executiu de Microsoft). Aquesta obra presenta una tècnica senzilla i exemples per empatitzar i connectar amb els sentiments de les persones. En comptes de jutjar els altres pel que diuen, el llibre ajuda a entendre les necessitats que hi ha al darrere i quins sentiments i emocions les motiven. Molt, molt recomanable.”

Ressenya a internet

NOVIOLÈNCIA

Triem escriure *noviolència* aglutinant les dues paraules en una de sola perquè, lluny de ser la mera absència de violència, la noviolència es refereix a una força inusual*; segons Gandhi, la més potent que té la humanitat. Considero que el terme *noviolència* ha estat sovint mal interpretat i fins i tot oblidat a Occident.

Michael Nagler explica que aquesta força va ser descrita pels rishis —els antics savis de l'Índia—, en els *Upanishad* com *ahimsa*, literalment, 'la intenció de no ferir', i constitueix en realitat un concepte positiu com altres paraules en sànscrit, com per exemple *avera*, literalment 'no-odi', i que significa 'amor'. Per ser més clar, Gandhi afegeix a *ahimsa* la paraula *satyagraha*, 'la força de l'ànima i la veritat'.

Em sembla que a tal força s'hi accedeix no amb una intenció momentània, sinó prenent-la com un camí de vida, amb un compromís intern ferm. Experimentar aquesta força alimenta la confiança i la determinació. La noviolència no és un aprenentatge intel·lectual, sinó del cor.

De la mateixa manera que Gandhi, Lanza del Vasto, Martin Luther King, Nelson Mandela i moltes altres van aconseguir una transformació de si mateixos i del seu entorn, Marshall Rosenberg ens ofereix un corriol ben senyalitzat per aprendre *ahimsa* ('noviolència') que m'atreveixo a definir com el camí d'unió amb la força de l'ànima a través de l'ús del coratge, l'amor i la veritat*** amb la finalitat de protegir i cuidar totes les formes de vida.

Fonts:

* Michael Nagler: *Is There No Other Way?*, Berkeley Hills Books 2001

** Mahatma Gandhi: *Autobiografia. La història dels meus experiments amb la veritat*, Edicions Aura, Barcelona 1991

*** Miki Kashtan

Nota de Niels Janssen a l'edició espanyola

Contingut

Pròleg de Deepak Chopra
Agraïments

1 Donar des del cor

Introducció

Una manera de centrar l'atenció

El procés de la CNV

Aplicar la CNV a la nostra vida i al món

La CNV en acció. "Assassí! Criminal! Assassí de nens!"

2 La comunicació que bloqueja la compassió

Els judicis morals

Les comparacions

La negació de la responsabilitat

Altres formes de comunicació que alienen de la vida

3 Observar sense avaluar

La forma més elevada d'intel·ligència humana

Distingir l'observació de l'avaluació

La CNV en acció. "El formador més arrogant que hem tingut mai!"

Exercici 1: Observació o avaluació?

4 Identificar i expressar sentiments

L'elevat cost dels sentiments no expressats

Sentiments enfront de no sentiments

Ampliar el nostre vocabulari de sentiments
Exercici 2: L'expressió dels sentiments

5 Assumir la responsabilitat dels nostres sentiments

Quatre opcions a l'hora de rebre un missatge negatiu
Les necessitats que són a l'arrel dels nostres sentiments
El dolor d'expressar les nostres necessitats enfront del dolor de no expressar-les
De l'esclavitud emocional a l'alliberament emocional
La CNV en acció. "Que torni l'estigma dels fills il·legítims!"
Exercici 3: Reconèixer les necessitats

6 Demanar el que enriquiria la vida

Fer servir un llenguatge d'acció afirmatiu
Fer peticions conscientment
Demanar un reflex del nostre missatge
Demanar honestedat
Fer peticions a un grup
Peticions enfront d'exigències
Definir el nostre objectiu al fer peticions
La CNV en acció. Compartir les pors pel que fa al tabaquisme d'un amic fumador
Exercici 4: Formular peticions

7 Rebre l'altre amb empatia

La presència: no ens limitem a fer alguna cosa, estiguem presents
Escoltar els sentiments i les necessitats
Parafrasejar
Mantenir l'empatia
Quan el dolor ens bloqueja la capacitat d'empatitzar
La CNV en acció. Una dona connecta amb el seu marit moribund
Exercici 5: La recepció empàtica enfront de la recepció sense empatia

8 El poder de l'empatia

L'empatia que cura

L'empatia i la capacitat de mostrar-nos vulnerables

Fer servir l'empatia per neutralitzar el perill

L'empatia davant del "no"

Empatia per revifar una conversa sense vida

Empatia amb el silenci

9 Connectar amb nosaltres mateixos de manera compassiva

Recordar com som d'especials

Avaluar-nos a nosaltres mateixos quan distem de ser perfectes

Traduir els autojudicis i les exigències internes

El dol a la CNV

Perdonar-nos a nosaltres mateixos

La lliçó de l'americana clapejada

No faci res que no visqui com un joc!

De l'"haver de" al "triar"

Cultivar la consciència de l'energia que hi ha darrere de les nostres accions

10 L'expressió plena de la ràbia

Distingir l'estímul de la causa

Darrere de la ràbia sempre hi ha alguna cosa que està al servei de la vida

Estímul enfront de causa: implicacions pràctiques

Quatre passos per expressar la ràbia

Abans que res, oferir empatia

Agafar-nos el temps que calgui

La CNV en acció. Diàleg entre un pare i el seu fill adolescent: un assumpte de vida o mort

11 Resolució de conflictes i mediació

Connexió humana

Resolució de conflictes en la CNV enfront de mediació tradicional

Passos per a la resolució de conflictes en la CNV: un breu resum

Sobre les necessitats, les estratègies i l'anàlisi

Empatia per alleujar el dolor que impedeix escoltar

Fer servir un llenguatge d'acció present i afirmatiu per resoldre els conflictes

Fer servir verbs d'acció

Traduir el "no"

La CNV i el paper del mediador

Quan les persones diuen "no" a reunir-se cara a cara

Mediació informal: ficar el nas en els assumptes dels altres

12 L'ús protector de la força

Quan l'ús de la força és inevitable

La intenció que hi ha darrere de l'ús de la força

Tipus de força punitiva

Els costos del càstig

Dues preguntes que revelen les limitacions del càstig

L'ús protector de la força a l'escola

13 Alliberar-nos a nosaltres mateixos i assessorar els altres

Alliberar-nos de la vella programació

Resoldre conflictes interns

Tenir cura del nostre món interior

Substituir el diagnòstic per la CNV

La CNV en acció. Gestionar el ressentiment i els judicis cap a un mateix

14 Expressar l'agraïment mitjançant la Comunicació NoViolenta

La intenció que hi ha darrere de l'agraïment

Els tres components de l'agraïment

Rebre l'agraïment
El desig de reconeixement i valoració
Superar la reticència a expressar agraïment

Epíleg

Índex

El procés de la Comunicació NoViolenta en quatre passos

Alguns sentiments bàsics que tots tenim

Algunes necessitats bàsiques que tots tenim

Bibliografia

Sobre la Comunicació NoViolenta

Sobre el Center for Nonviolent Communication

Sobre l'autor

Sobre la Asociación para la Comunicación NoViolenta

Pròleg

DEEPAK CHOPRA,

fundador del Centre Chopra per al Benestar i autor de més de vuitanta llibres traduïts a més de quaranta-tres idiomes, entre els quals vint-idos supervendes del *New York Times*.

Ningú mereix més la nostra gratitud que el difunt Marshall Rosenberg, que va viure la seva vida tal com fa el títol d'un dels seus llibres: *Speak Peace in a World of Conflict* ('Parlar l'idioma de la pau en un món de conflicte'). Ell era profundament conscient de la màxima (o advertiment) continguda en el subtítol d'aquell llibre: el proper que digui canviarà la seva vida. La realitat personal sempre conté una història, i la història que vivim, que comença a la infància, està basada en el llenguatge. Això es va convertir en la base de l'enfocament del Marshall sobre la resolució de conflictes: aconseguir que les persones es diguin les unes a les altres paraules que excloguin judicis, culpa i violència.

Els rostres desfigurats dels manifestants als carrers, que componen estampes alarmants en els telenotícies, són molt més que meres imatges. Cada rostre, cada crit, cada gest té una història al darrere. Cada individu s'aferra amb força a la seva història, perquè és una manera d'ancorar la seva identitat, de manera que quan el Marshall promovia la comunicació pacífica estava alhora promovent una nova identitat. Ell va fer plenament realitat aquest fet, tal com

afirma sobre la Comunicació NoViolenta i el paper del mediador en aquesta tercera edició: “Estem intentant viure un nou sistema de valors al demanar que les coses canviïn”.

En la seva visió d'un nou sistema de valors, els conflictes es resolen sense les habituals concessions frustrants. En comptes d'això, els adversaris s'apropen l'un a l'altre amb respecte, pregunten sobre les necessitats mútues i, en un ambient lliure de passions i prejudicis, estableixen una connexió. En un món de guerra i violència, on el pensament nosaltres-contra-ells és la norma i on els països poden trencar tots els vincles de l'existència civilitzada per cometre atrocitats intolerables, un nou sistema de valors sembla una cosa molt llunyana. En una conferència europea per a mediadors, un escèptic criticava l'enfocament del Marshall dient que era psicoteràpia. En poques paraules... no ens demana, només, que oblidem el passat i fem les paus? Una perspectiva remota, no només en les zones en guerra, sinó també en els casos de divorci.

Els sistemes de valors formen part de tota visió personal del món. No només són ineludibles sinó que, a més, les persones s'enorgulleixen d'elles mateixes. Hi ha una llarga tradició a tot el món que consisteix, alhora, a premiar i témer els guerrers. Els seguidors de Jung sostenen que l'arquetip de Mart, el volàtil déu de la guerra, està integrat en l'inconscient, i per tant el conflicte i l'agressió són inevitables, una espècie d'addicció inherent a l'ésser humà.

Però hi ha una visió alternativa de la naturalesa humana, expressada eloqüentment en aquest llibre, que és important que tinguem en consideració, perquè és la nostra única esperança real. En aquesta visió, nosaltres no som les nostres històries. Aquestes històries són ficcions autocreades que es mantenen intactes per mitjà de l'hàbit, la coacció de grup, els vells condicionaments i la falta

d'autoconsciència. Inclús les millors històries s'alien amb la violència. Si vol fer servir la força per defensar la seva família, protegir-se dels atacs, lluitar contra els actes immorals, evitar el delicte i involucrar-se en una suposada “guerra bona”, s’ha deixat portar pels cants de sirena de la violència. Si decideix abandonar, hi ha una probabilitat molt alta que la societat es giri en contra seva i li exigeixi un preu. En poques paraules, trobar una sortida no és fàcil.

A l'Índia hi ha un antic model per a la noviolència conegut com *ahimsa*, que és essencial en la vida no-violenta. *Ahimsa* es tradueix habitualment per *noviolència*, encara que el seu significat abasta des de les protestes pacífiques de Mahatma Gandhi a la reverència per la vida d'Albert Schweitzer. “No fer mal” seria el primer axioma d'*ahimsa*. El que més em va impressionar de Marshall Rosenberg —que va morir als vuitanta anys, només sis setmanes abans que jo escrivís això— és que va integrar els dos nivells d'*ahimsa*, el de l'acció i el de la consciència.

Les accions estan ben descrites a les pàgines d'aquest llibre com un dels principis de la Comunicació NoViolenta, de manera que no en parlaré. Estar en *ahimsa* és molt més poderós, i en Marshall tenia aquesta qualitat: en qualsevol conflicte no es posava a favor de cap de les parts, ni tan sols donava una importància primordial a saber quines eren les seves històries. Marshall, convençut que totes les històries condueixen al conflicte, de manera oberta o encoberta, es va concentrar en les connexions com a pont psicològic. Això està en consonància amb un altre axioma d'*ahimsa*: el que compta no és el que un fa, sinó la qualitat de la seva atenció. Legalment, un divorci acaba quan les dues parts acorden com dividiran els béns comuns. Però això està molt lluny del resultat que s'aconsegueix en el pla emocional entre les dues parts: tal com deia el Marshall, és

possible que totes dues persones hagin dit massa coses que els han canviat la vida.

L'agressió està incorporada en el sistema de l'ego, que es concentra totalment en "jo", "mi" i "meu", sempre que apareix el conflicte. La societat admira els sants i els seus vots de servei a Déu en comptes de si mateixos, però hi ha un desfasament enorme entre els valors que pregonem i la manera en què en realitat vivim. *Ahimsa* elimina aquest desfasament per mitjà de l'expansió de la consciència de la persona. L'única manera de resoldre tota violència és renunciar a la nostra història. No pot estar il·luminat qui encara té algun interès personal al món; aquest podria ser el tercer axioma d'*ahimsa*. Però aquest ensenyament sembla tan radical com el de Jesús en el Sermó de la muntanya, quan prometia que els humils heretarien la Terra.

En tots dos casos, la qüestió no és canviar les accions, sinó canviar la consciència. Per fer-ho, un ha de caminar des del punt A fins al B, sent A una vida basada en les incessants exigències de l'ego i B la consciència desinteressada. Per ser franc, ningú vol realment una consciència desinteressada; per a qui es preocupa per la seva pròpia persona pot sonar tan aterridor com impossible. Quin és el benefici de depositar l'ego, que se centra precisament en el benefici? Un cop hem abandonat l'ego, un sent passivament com una "ameba" espiritual?

La resposta està en els moments en què el jo personal cau de manera natural i espontània. Això passa en moments de meditació o senzillament de profunda alegria. La consciència desinteressada és l'estat en què estem quan la naturalesa, l'art o la música ens fan meravellarnos. L'única diferència entre aquests moments —als quals podem afegir qualsevol experiència de creativitat, amor o joc— i *ahimsa* és que els primers són experiències intermitents mentre

que *ahimsa* és un estat permanent. Aquest estat revela que les històries i els egos que les alimenten són meres il·lusions, models autocreats per a la supervivència i l'egoisme. El que obtenim amb *ahimsa* no és actualitzar una il·lusió, que és el que l'ego sempre està mirant d'aconseguir mitjançant més diners, més possessions i més poder. El benefici és que un arriba a ser qui realment és.

“Consciència superior” és un terme massa arrogant per a *ahimsa*. “Consciència normal” és més precís en un món en què el normal és tan anormal que es converteix en psicopatologia. No és normal viure en un món on milers d'armes nuclears apunten a l'enemic i el terrorisme és un acte religiós acceptable. Això és merament la norma.

Per a mi, el llegat del treball del Marshall, obra de tota una vida, no està en com va revolucionar el paper del mediador, per molt valor que això tingui, sinó en el nou sistema de valors pel qual va regir la seva vida, que en realitat és bastant antic. *Ahimsa* s'ha de reviuire en cada generació, perquè la naturalesa humana es debat entre la pau i la violència. Marshall Rosenberg va demostrar que entrar en aquest estat de consciència expandida era una cosa real i, quan es tracta de posar fi a les disputes, també molt pràctica. I ens ha deixat unes petjades que la resta de nosaltres podem seguir. Si sentim de cor un veritable interès per nosaltres mateixos, les seguirem. És l'única alternativa en un món que busca desesperadament la saviesa i la fi de les lluites.

DEEPAK CHOPRA

Agraïments

Dono gràcies per haver pogut estudiar i treballar amb el professor Carl Rogers en un moment en què ell investigava els components d'una relació d'ajuda. Els resultats d'aquella investigació van tenir un paper crucial en l'evolució del procés de comunicació que descriu en aquest llibre.

Sempre estaré agraït al professor Michael Hakeem, que em va ajudar a veure les limitacions científiques i els perills socials i polítics que comporta la pràctica de la psicologia tal com me l'havien ensenyat: amb una comprensió de l'ésser humà basada en la patologia. Veure les limitacions d'aquest model em va estimular a seguir buscant maneres de practicar una psicologia diferent, basada en una claredat creixent sobre com viure d'acord amb la nostra naturalesa humana.

També agraeixo a George Miller i George Albee els seus esforços per alertar els psicòlegs de la necessitat de trobar millors maneres d'exercir la psicologia. Tots dos em van ajudar a veure que l'enorme patiment que hi ha al nostre planeta demana que es difonguin unes habilitats molt necessàries amb més eficàcia que la que pot oferir un enfocament clínic.

M'agradaria agrair a Lucy Leu l'edició d'aquest llibre i la redacció del manuscrit final, i a Rita Herzog i Kathy Smith la seva ajuda amb l'edició. Voldria donar també les gràcies, per la seva col·laboració addicional, a Darold Milligan, Sonia

Nordenson, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte i Peter Weismiller.

Finalment, m'agradaria expressar la meva gratitud a la meva amiga Annie Muller, que em va animar a ser més clar sobre el fonament espiritual de la meva obra, cosa que li ha donat més força i ha enriquit la meva vida.

LES PARAULES SÓN FINESTRES (O SÓN MURS)

*Em sento tan sentenciada per les teves paraules,
em sento tan jutjada i allunyada...
Abans d'anar-me'n ho haig de saber:
era això el que volies dir?*

*Abans d'erigir-me en la meva defensa,
abans de parlar des de la ferida o la por,
abans de construir un mur de paraules,
digue'm: ho he sentit bé?*

*Les paraules són finestres o són murs,
ens sentencien o ens alliberen.
Quan parlo i quan escolto,
que la llum de l'amor brilli a través meu.*

*Hi ha coses que necessito dir,
coses que signifiquen molt per a mi.
Si les meves paraules no són clares,
m'ajudaràs a ser lliure?*

*Si et va semblar que et decebia,
si vas sentir que no m'importaves,
intenta escoltar a través de les meves paraules
els sentiments que compartim.*

RUTH BEBERMEYER

1

Donar des del cor

El cor de la Comunicació NoViolenta

El que vull a la vida és compassió, un corrent que flueixi entre mi i els altres basat a donar-se mútuament des del cor.

MARSHALL B. ROSENBERG

INTRODUCCIÓ

Com que estic convençut que està en la nostra naturalesa gaudir de donar i rebre de manera compassiva, la major part de la vida m'han preocupat dues qüestions: per què ens desconnectem de nosaltres mateixos i de la nostra naturalesa compassiva? I, la cosa contrària: què permet a algunes persones seguir connectades amb la seva naturalesa compassiva fins i tot en les circumstàncies més adverses?

La preocupació per aquestes qüestions em va començar a la infantesa, pels volts de l'estiu de 1943, quan la nostra família se'n va anar a viure a Detroit (Michigan). Dues setmanes després que arribéssim es va desfermar una guerra racial arran d'un incident en un parc. Més de quaranta persones van ser assassinades els dies següents.

El nostre barri estava situat al bell mig del focus de violència i ens vam passar tres dies tancats a casa.

Quan el conflicte racial es va acabar i va començar el col·legi, vaig descobrir que un nom podia ser tan perillós com el color de la pell. Quan el professor va pronunciar el meu cognom en passar llista, dos nois em van mirar malament i van murmurar entre dents: “Ets un *kike*?” Jo no havia sentit mai aquesta paraula i no sabia que algunes persones la feien servir de manera despectiva per referir-se als jueus. En sortir de l'escola, aquests mateixos nois m'estaven esperant: em van tirar a terra i em van clavar puntades de peu i cops de puny.

Des d'aquell estiu de 1943 he estat examinant les dues qüestions que he esmentat. Què ens empodera, per exemple, per seguir connectats a la nostra naturalesa compassiva inclús en les pitjors circumstàncies? Penso en persones com Etty Hillesum, que va seguir sent compassiva fins i tot quan estava subjecta a les grotesques condicions d'un camp de concentració alemany. Així ho demostra el que va escriure en el seu diari en aquell moment:

No m'espanto fàcilment. No perquè sigui valenta, sinó perquè sé que tracto amb éssers humans, i sé que haig d'intentar amb totes les meves forces entendre tot el que les persones puguin fer en qualsevol moment. I això ha estat l'important aquest matí: no que un jove oficial de la Gestapo malhumorat m'escriu, sinó que jo no sentís indignació, més aviat una compassió real, i m'hauria agradat preguntar-li: “Vas tenir una infància gaire infeliç?” “La teva xicota t'ha deixat?” Sí, tenia un aspecte alterat, amargat i feble. M'hauria agradat començar a ajudar-lo en aquell mateix moment, perquè sé que els joves que se senten desgraciats com ell resulten perillosos quan campen abandonats per la societat.

Quan estudiava els factors que afecten la nostra capacitat de no deixar mai de ser compassius, em va impressionar el paper crucial que hi tenen el llenguatge i l'ús que fem de les paraules. Des d'aleshores he identificat un enfocament específic de la comunicació —tant en parlar com en escoltar— que ens porta a donar des del cor, connectant amb nosaltres mateixos i amb els altres d'una manera que permeti que aflori la nostra compassió natural. Jo, d'aquest enfocament en dic Comunicació NoViolenta, fent servir el terme noviolència tal com l'utilitzava Gandhi en referir-se a la compassió que l'ésser humà expressa d'una manera natural quan en el seu cor renuncia a la violència. Encara que considerem que la nostra manera de parlar no és “violenta”, les paraules sovint ens condueixen al mal i al dolor, bé per als altres, bé per a nosaltres mateixos. En algunes comunitats, el procés que descriu es coneix com a Comunicació Compassiva; les sigles CNV es fan servir al llarg d'aquest llibre per referir-se a la Comunicació Compassiva o NoViolenta.

**CNV: una
manera de
comunicar-nos
que ens porta a
donar des del
cor**

UNA MANERA DE CENTRAR L'ATENCIÓ

La CNV està basada en unes habilitats del llenguatge i la comunicació que reforcen la nostra capacitat de no perdre la humanitat inclús en condicions difícils. No conté res de nou; tot el que s'ha integrat a la CNV es coneix des de fa segles. La intenció és recordar-nos el que ja sabem sobre com relacionar-nos en consonància amb la nostra naturalesa humana i ajudar-nos a viure de manera que aquest coneixement es manifesti concretament.

La CNV ens guia a l'hora de reestructurar com ens expressem i com escoltem els altres. En comptes de les habituals reaccions automàtiques, les nostres paraules es converteixen en respostes conscients amb una base ferma en la consciència del que percebem, sentim i volem. La CNV ens guia per expressar nos amb honestedat i claredat, prestant als altres, alhora, una atenció respectuosa i empàtica. En qualsevol conversa arribem a escoltar les nostres necessitats profundes i les dels altres. La CNV ens prepara per observar amb atenció i ser capaços d'identificar les conductes i les situacions que ens afecten. Aprenem a identificar i expressar clarament el que volem en qualsevol situació en termes concrets. L'esquema és simple i, alhora, poderosament transformador.

**Quan fem servir
la CNV per
escoltar les
nostres
necessitats més
profundes i les
dels altres,
percebem les**

relacions sota una nova llum

A mesura que la CNV substitueix els nostres vells patrons de defensa, fugida o atac enfront del judici i la crítica, arribem a percebre'ns a nosaltres mateixos i als altres, així com les nostres intencions i les nostres relacions, sota una nova llum. La resistència, l'actitud defensiva i les reaccions violentes disminueixen. Quan ens concentrem a aclarir què observem, sentim i necessitem en comptes de diagnosticar i jutjar, descobrim la profunditat de la nostra pròpia compassió. Per mitjà d'aquest èmfasi en l'escolta profunda —de nosaltres mateixos i dels altres— la CNV promou el respecte, l'atenció i l'empatia, i engendra un desig mutu de donar des del cor.

Encara que m'hi refereixo com “un procés de comunicació” o “un llenguatge de compassió”, la CNV és molt més que un procés o un llenguatge. En un nivell més profund és un recordatori constant que cal que continuem centrant l'atenció allà on és més probable que trobem el que busquem.

Hi ha un acudit sobre un home que està de quatre grapes sota un fanal, buscant alguna cosa. Un policia que passa li pregunta què fa. “Busco les claus del cotxe”, respon l'home, que sembla que estigui una mica embriac. “Les ha perdut aquí?”, pregunta l'oficial. “No”, respon l'home, “m'han caigut al carreró”. Veient l'expressió d'estranyesa del policia, l'home s'afanya a explicar: “Però aquí hi ha més llum”.

M'adono que els condicionaments culturals em porten a dirigir l'atenció cap on és poc probable que aconseguixi el que vull. Vaig desenvolupar la CNV com una manera d'entrenar l'atenció —fer brillar la llum de la meva consciència— per centrar-la on hi ha la possibilitat d'obtenir el que busco. El que vull a la vida és compassió, un corrent

que flueixi entre mi i els altres basat a donar-se mútuament des del cor.

Enfoquem la llum de la nostra consciència on sigui més probable que trobem el que busquem

De la mena de compassió a la qual em refereixo amb “donar des del cor” en parla una cançó de la meva amiga Ruth Bebermeyer:

*Mai no sento que m'han donat tant
com quan prens de mi alguna cosa,
quan entens el goig que sento
donant-te-la.
I saps que el meu donar no pretén
fer-te deutor,
ho faig perquè vull viure l'amor
que sento per tu.
Rebre amb gràcia
és potser el regal més gran.
No hi ha manera de separar-ho:
Quan em dones,
jo et dono el meu rebre.
Quan prens de mi,
sento que em dones tant...*

“GIVEN TO” (1978), DE RUTH BEBERMEYER DE L'ÀLBUM *GIVEN TO*

Quan donem des del cor, ho fem pel goig que brolla sempre que enriqueim la vida d'una altra persona voluntàriament. Aquest tipus de donació beneficia tant el que dona com el que rep. El que rep gaudeix del regal sense