

MARSHALL B. ROSENBERG

COMUNICAÇÃO
NÃO-VIOLENTA
E RESOLUÇÃO
DE CONFLITOS

Tradução de
Carmo Vasconcelos Romão

alma
dos
livros

COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA E RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

«*Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos* é um livro que surge num momento oportuno em que a ira e a violência dominam as atitudes humanas. Marshall Rosenberg dá-nos as ferramentas para criar a paz através da nossa linguagem e comunicação. Um livro brilhante.»

ARUN GHANDI

Presidente do Instituto M. K. Gandhi para a Não-Violência,
EUA

«*Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos* resume décadas de trabalho para a paz e a regeneração. Seria difícil registar todos os tipos de pessoas que podem tirar partido da leitura deste livro, pois, na realidade, todos nós podemos.»

MICHAEL NAGLER

Autor

«*Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos* diferencia-se do excelente conjunto da literatura sobre o assunto da não-violência em função do seu profundo conhecimento da complexidade da natureza humana. Rosenberg traz-nos provas globalmente críticas que nos dizem que aquilo que dizemos e o modo como o dizemos reflete quem somos e incorpora aquilo em que nos converteremos.»

DRA. BARBARA E. FIELDS

Diretora Executiva da *Association for Global New Thought*

«Muitos livros sobre a comunicação contêm firmes teorias, mas são pouco práticos na sua aplicação. O clássico de Marshall B. Rosenberg é a exceção que confirma a regra. É claro e convincente na sua lógica, e totalmente inspirador na sua exposição de técnicas e estratégias. Se este livro for lido por muita gente, o mundo transformar-se-á.»

HUGH PRATHER

Autor

«*Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos* é uma entrega do espírito, uma teoria e uma experiência da comunicação não-violenta. Quem procura a paz interior e exterior, pode aprender com eles. Complementa a obra de John Burton *Deviance, Terrorism and War* enquanto guia para os processos de resolução de conflitos, no sentido de materializar as condições não-violentas da vida global.»

GLENN D. PAIGE

Autor

«*Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos* demonstra como podemos concretizar os nossos mais profundos desejos de um mundo mais harmonioso. Através de histórias e exercícios, este livro apresenta-nos práticas simples, mas subtis, que vão no sentido da criação da paz interior, exterior e institucional. Se quisermos contribuir com o nosso grão de areia para um mundo mais feliz, temos de nos tornar fluentes neste processo!»

DIANA LION

Diretora associada e diretora do programa de prisões
da Buddhist Peace Fellowship

ÍNDICE

Agradecimentos	9
Prefácio — Dorothy J. Maver	13
Prefácio — David Hart	15
INTRODUÇÃO	19
<i>As origens da Comunicação Não-Violenta</i>	<i>21</i>
<i>Objetivo da CNV</i>	<i>23</i>
PRIMEIRA PARTE — A MECÂNICA	29
1. As Duas Perguntas	31
2. Como Expressar o Que Está Vivo em Nós?	35
<i>Observações</i>	<i>35</i>
<i>Sentimentos</i>	<i>38</i>
<i>Necessidades</i>	<i>42</i>
3. Como Tornar a Vida mais Maravilhosa	45
<i>Pedidos</i>	<i>45</i>
<i>Pedidos versus Exigências</i>	<i>49</i>
SEGUNDA PARTE — APLICAR A	
COMUNICAÇÃO NÃO-VIOLENTA	57
4. A Mudança dentro de Nós	59

<i>Crescimento pela Autoeducação</i>	59
<i>Autoempatia pelos nossos «Erros»</i>	65
<i>Sarar Velhas Feridas — O Luto versus O Pedido de Desculpas</i> ..	69
5. Ligação Empática com os Outros	73
<i>Responder às Mensagens dos Outros</i>	74
6. Ver a Beleza nos Outros	81
7. O Que Queremos Mudar?	87
8. Gangues e Outras Estruturas Dominantes	95
<i>Como Chegámos ao Ponto a Que Chegámos</i>	95
<i>Propiciar uma Mudança nas Nossas Escolas</i>	98
<i>Trabalhar com Gangues nos Guetos</i>	101
<i>Transformar Outras Instituições Sociais</i>	103
9. Transformar Imagens do Inimigo e Fazer a Ligação	105
<i>Mediar Tribos em Guerra</i>	108
<i>Abordar o Terrorismo</i>	112
TERCEIRA PARTE — A MUDANÇA SOCIAL	117
10. Unir Forças com Outros para Criar a Mudança Social ...	119
<i>Contributos para a Mudança Social</i>	125
11. Lidar com o Conflito e o Confronto	131
<i>Ver o Ser Humano do Outro Lado da Mesa</i>	133
<i>Transformar o Conflito na Empresa</i>	137
<i>Transformar a Cultura Empresarial</i>	140
<i>Quando as Pessoas Negam Reunir-se</i>	142
12. Gratidão	143
<i>Elogios e Cumprimentos como Juízos Prejudiciais</i>	145
<i>Manifestar Gratidão com a CNV</i>	146
<i>Como Receber a Gratidão</i>	148
13. Resumo e Comentários Finais	151
Bibliografia	155
As Quatro Partes do Processo de Comunicação Não-Violenta ..	157
Alguns Sentimentos Básicos que Todos Temos	158
Algumas Necessidades Básicas que Todos Temos	159
Investigação sobre a Comunicação Não-Violenta	161
Sobre a Comunicação Não-Violenta	161
Sobre a PuddleDancer Press	163
O Centro de Comunicação Não-Violenta	163
Sobre o Autor	165

AGRADECIMENTOS

Quando comecei, há mais de trinta anos, tive de procurar muito para encontrar pessoas com capacidade de imaginar como poderia ser o mundo — e energia e recursos para criar a necessária mudança social. Hoje, é mais fácil. Encoraja-me ver como se expande a comunicação não-violenta enquanto movimento de base, graças a pessoas que se formam em CNV e depois se ligam a outras, noutros países, e que as formam para que, por sua vez, estas formem outras. Essas pessoas são o que me dá esperança, e não são difíceis de encontrar em qualquer país.

Vejo um mundo diferente daquele que a maioria das pessoas vê na televisão. Trabalho em muitos lugares que aparecem nas notícias — a Serra Leoa, o Sri Lanka, o Burundi, a Bósnia e a Sérvia, e também a Colômbia e o Médio Oriente. Trabalhei, tanto no Ruanda como na Nigéria, com pessoas cujas famílias foram assassinadas, por isso sei o que pode acontecer neste mundo.

Mas, em toda a parte, trabalho com pessoas que me dizem que não tem de ser assim. Trabalho com gente com uma visão diferente do mundo, com uma consciência diferente, e que é capaz de fazer com que essa consciência se estenda com grande rapidez.

A sua coragem, a sua visão e a sua capacidade de manter a energia nas circunstâncias mais difíceis inspiram-me mais do que o posso dizer por palavras.

Estou grato por ter podido estudar com o professor Carl Rogers numa altura em que este investigava os componentes das relações de ajuda. Os resultados dessas investigações tiveram um papel crucial na evolução do processo de comunicação que descrevo neste livro.

Gostaria de afirmar a minha gratidão para com a minha amiga Annie Muller. O seu encorajamento, para que fosse mais claro relativamente aos fundamentos espirituais do meu trabalho, fortaleceu-o e enriqueceu a minha vida.

Estarei para sempre grato ao professor Michael Hakeem, que me ajudou a ver os limites científicos e os perigos sociais e políticos de uma compreensão dos seres humanos baseada na patologia. Ao ver os limites desse modelo, senti-me estimulado a ir em busca de um modelo de psicologia baseado numa clareza cada vez maior quanto ao modo como podem viver os seres humanos.

Estou especialmente agradecido àqueles a quem chamo «criadores» da CNV, pessoas que dedicaram as suas vidas a difundir a consciência deste tipo de comunicação. A lista que se segue inclui pessoas às quais estou agradecido pelo seu papel instrumental na difusão da CNV nos primeiros dias em diferentes zonas do mundo.

Nafez Assaily na Palestina
Anne Bourrit na Suíça
Bob Conde na Serra Leoa
Vilma Costetti em Itália
Dunia Hategekimana no Burundi
Rita Herzog nos Estados Unidos
Nada Ignjatovic-Savic na Jugoslávia
Samie Ihejirka na Nigéria
Barbara Kunz na Suíça
Jean-François Lecocq na Bélgica
Lucy Leu nos Estados Unidos

Pascale Molo em França
Theodore Mukudonga no Ruanda
Irmã Carmel Neland na Irlanda
Chris Rajendram no Sri Lanka
Jorge Rubio na Colômbia
Isolde Teschner na Alemanha
Towe Widstrand na Suécia

E há muitos, muitos outros, mais do que os que consigo aqui enumerar. É para mim uma fonte de enorme alegria ver como estes indivíduos, e milhares de outros, contribuem para a paz nas suas comunidades, nas suas regiões, nos seus países e agora em todo o mundo.

Marshall B. Rosenberg

PREFÁCIO

DOROTHY J. MAVER

O som é um poderoso agente criativo. A língua que falamos reflete os nossos pensamentos e percepções, definindo o mundo em que vivemos.

Damo-nos a conhecer através da língua, pois esta conta a história do pensamento vital e do eu essencial. O modo como falamos pode abrir-nos ou fechar-nos portas, curar ou magoar, gerar alegria ou sofrimento, e, em última instância, determina o nosso grau de felicidade.

Quando ouvi pela primeira vez Marshall Rosenberg falar de paz, percebi que fora apresentada a um homem com uma visão e com a coragem necessária para agir sobre essa visão. Enquanto partilhava a sua perspetiva profunda e cheia de humor, e algumas histórias reais sobre vidas que mudaram porque os seus protagonistas viam atendidas as suas necessidades, afirmou aquilo que eu já sabia no fundo do meu coração. É possível viver mantendo uma relação certa entre uns e outros, e com qualquer forma de vida.

Nestes tempos de dor e sofrimento no nosso mundo, Marshall dá-nos a chave. Essa chave abre o dom do entendimento do modo como o uso da língua com que nos expressamos influi e afeta as nossas vidas e as vidas dos outros. Dá-nos exemplos concretos, um

conhecimento profundo e uma miríade de recursos para alcançar a harmonia durante um conflito, em qualquer situação em que haja vontade de encontrar uma solução.

Ao avaliar uma oficina de comunicação não-violenta para ativistas políticos, uma participante partilhou o alívio e a esperança que experimentou quando a raiva se transformou e se resolveu. No passado, a sua forma zangada de comunicar tinha-a impedido de ser uma eficaz ativista política e agente de mudança.

À medida que aprendemos a falar de paz num mundo em conflito, transformamos o mundo em que vivemos, convertendo-nos em causa e não apenas em efeito. A nossa língua ajuda a criar um mundo que funcione para todos, um mundo em que entendamos e vivamos o conceito da comunicação não-violenta. Vivendo intencionalmente deste modo, as nossas motivações transformam-se e conseguimos entender o que Marshall quer dizer quando afirma: «[...] as ações empreendem-se com o único propósito de contribuir para o bem-estar dos outros e o nosso.»

Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos é muito mais do que um livro de desenvolvimento pessoal. Depois de o lermos, saberemos participar de um modo eficaz na mudança pessoal, social, política e global. Este livro é excelente e muito necessário nesta conjuntura da nossa evolução. A paz começa em cada um de nós. Obrigada, Marshall Rosenberg, pela significativa contribuição para a construção da Cultura da Paz.

Dorothy J. Maver

É diretora executiva de The Peace Alliance e de The Peace Alliance Foundation, que educam para uma Cultura da Paz e advogam um Departamento da Paz nos Estados Unidos. (www.ThePeaceAlliance.org)

PREFÁCIO

DAVID HART,

Washington, D.C., julho de 2005

Enquanto estou sentado a escrever este prefácio sobre a importância da comunicação não-violenta, o mundo ainda estremece sob o efeito dos atentados no metro de Londres, no dia 7 de julho de 2005. Acordámos e soubemos que «aquilo» tinha voltado a acontecer. Vimos as imagens e ouvimos os sons da violência, e sentimos uma profunda ligação pessoal com aqueles que estavam a sofrer e cujos entes queridos ainda sofrem.

Sem sabermos como, e apesar dos quilómetros que nos separam do local dos atentados, compreendemos a dor que a violência acarreta. Revimos a realidade: as bombas destroem as frágeis formas humanas e arrebatam vidas valiosas. Embora a distância nos tenha podido amortecer o choque, nesse dia, em Washington, por todos os Estados Unidos e em todo o mundo, sentimos a força esmagadora do medo.

Ao mesmo tempo que celebro os recursos de Comunicação Não-Violenta apresentados na obra que o leitor tem entre mãos, pergunto a mim próprio o que faltará para que possamos verdadeiramente falar de paz num mundo em conflito. A violência que nos chocou no dia 7 de julho de 2005 é demasiado vulgar, demasiado familiar, faz demasiadamente parte das nossas vidas.

Por vezes, reconhecemos a nossa conexão com os afetados por esta pandemia de violência. Na maior parte dos casos, ficamos insensíveis — incapazes de sentir a dor da violência ou a beleza da humanidade que partilhamos.

Na véspera dos atentados de Londres, houve vidas arrebatadas em Bagdad e em Fallujah. Participámos nessa violência, mas não fizemos o luto por essas vítimas nem perguntámos quando aquilo terminaria. Apenas reparamos numa coisa: se aqueles cujas vidas foram prematuramente apagadas são considerados «gente como nós». Se usarem o uniforme correto ou se o seu aspeto for parecido com o nosso, reconhecemos a nossa experiência comum e consideramo-los completamente humanos. De contrário, poderemos não nos aperceber do valor das suas vidas.

Neste livro importante, o Dr. Rosenberg recorda-nos que, «durante muito tempo, temos vivido sob esta mitologia destrutiva, que se completa com uma linguagem que desumaniza as pessoas e as converte em objetos». Além do mais, sugere-nos um itinerário que nos pode levar até à saída desta escuridão. Recorda-nos que aquilo que dizemos e fazemos importa. As ações e os erros que cometemos ante uma violência crescente dão forma ao nosso mundo e determinam o nosso futuro.

Na posição que ocupo na Associação para a Resolução de Conflitos, tenho o grande prazer de trabalhar com profissionais preparados que todos os dias se esforçam para ajudar os outros a resolver conflitos de um modo que é criativo e construtivo, e sem recurso à violência. Enquanto praticantes no campo vital e em expansão da Resolução de Conflitos, os nossos membros reconhecem o conflito como uma parte natural e saudável da vida. Nunca trataremos de eliminar os conflitos, porque acreditamos que eles ajudam os indivíduos e as sociedades a crescer. Pelo contrário, procuramos uma resposta mais eficaz para o conflito. O Dr. Rosenberg oferece-nos uma abordagem criativa à comunicação num mundo inundado de violência.

Celebro a existência de visionários pragmáticos que procuram um mundo melhor e trabalham todos os dias para que esse mundo ganhe vida. Através da nossa colaboração, poderemos encontrar

apenas um caminho que nos leve da obscuridade da violência à luz da paz. O Dr. Rosenberg acrescentou a sua voz solícita a uma conversa importante. A sua abordagem é perspicaz, provocadora, e não tenho dúvidas de que suscitará discussão. Embora a sua apresentação não coincida exatamente com a minha abordagem, a questão não é essa. Ele nunca desejaria uma simples concordância. Quer que participemos num diálogo vital que nos permita olhar interiormente e perguntar a nós próprios qual o papel que podemos desempenhar para fazer do mundo um lugar melhor.

A comunicação não-violenta faz parte da solução dos problemas que hoje enfrentamos. Agora que me preparo para apanhar o metro aqui em Washington, a obra do Dr. Rosenberg dá-me força, tal como o resto das pessoas em todo o mundo, pessoas que não estão dispostas a aceitar o *statu quo* traduzido nas respostas violentas dadas ao conflito.

Leia este livro, guarde a sua mensagem no coração e deixe que seja um passo numa viagem de toda a vida de autodescoberta e construção da paz. Juntos, pouco a pouco, palavra a palavra, dia a dia, podemos verdadeiramente *Comunicação Não-Violenta e Resolução de Conflitos* e, ao fazê-lo, construir um mundo mais brilhante.

DAVID A. HART

*É diretor-geral da Association
for Conflict Resolution (ACR)*

(O título é meramente identificativo e não está referendado pela ACR)