

MARSHALL B. ROSENBERG

COMUNICAÇÃO
NÃO-VIOLENTA

Tradução de
Mário Vilela

alma
dos
livros

Quando conheci Marshall B. Rosenberg, estabeleceu-se imediatamente entre nós uma comunicação profunda, porque, além de termos em comum os ideais da paz, fomos influenciados pelos mesmos mestres. O presente livro é um *bestseller* internacional. Acompanha e reforça um novo método de solução pacífica de conflitos. O seu principal mérito é o de nos ensinar a pormo-nos no lugar do outro, a desenvolver a empatia, que é de grande ajuda até nos casos mais difíceis de rutura e má comunicação. Marshall B. Rosenberg e a sua equipa introduziram o método de comunicação não-violenta no Brasil há muitos anos, e esta obra encontrará aqui um «terreno» já fertilizado. Com todo o coração, desejo um enorme sucesso a esta imensa contribuição para o desenvolvimento de uma cultura de paz no mundo.

PIERRE WEIL
Psicólogo

O trabalho de Marshall B. Rosenberg sobre a comunicação não-violenta revela, inicialmente, a profundidade que a cultura de guerra adquiriu, tanto na nossa linguagem como nas relações. Por outro lado, as suas competências pedagógicas encorajam-nos a entrar em contacto com esse centro de humanidade em que nos reconhecemos como aprendizes de novos modos de estar e de nos articular com os outros e com o mundo. Além de ser uma via para o autoconhecimento, a comunicação não-violenta é um instrumento eficiente e mais do que oportuno para capacitar

aqueles que — comprometidos com a implementação de uma cultura da paz — visam autoeducar-se no sentido de estabelecer a confiança mútua entre pessoas, instituições, povos e nações.

LIA DISKIN

Cofundadora da Associação Palas Athena

Marshall B. Rosenberg abastece-nos dos mais eficientes recursos para que possamos cuidar da saúde e das relações. A CNV liga a alma das pessoas e promove a sua regeneração. É o elemento que falta em tudo que fazemos.

DEEPAK CHOPRA

Médico e autor

A comunicação não-violenta pode mudar o mundo. Ainda mais importante, pode mudar a nossa vida. Não consigo recomendá-la tanto quanto ela merece.

JACK CANFIELD

Autor

Marshall B. Rosenberg pôs em primeiro plano a simplicidade da comunicação bem-sucedida. Sejam quais forem as questões, as suas estratégias para a comunicação com outras pessoas preparam o leitor para ganhar sempre.

TONY ROBBINS

Autor

Comunicação Não-Violenta, de Marshall B. Rosenberg, é um livro ótimo que ensina um modo compassivo de falar com as pessoas — mesmo que nós ou os outros estejamos a ferver.

JOE VITALE

Autor

ÍNDICE

Prefácio — Deepak Chopra	11
1. Contribuindo do fundo do coração.....	17
A essência da comunicação não-violenta	17
Um modo de concentrar a atenção	19
O processo da CNV	24
Aplicação da CNV na nossa vida e no mundo	24
A CNV em ação: «Assassino! Assassino de crianças!»	29
2. A comunicação que bloqueia a compaixão	33
Juízos morais	33
Comparações	37
Negação da responsabilidade	38
Outras formas de comunicação alienante da vida	41
3. Observar sem avaliar	45
A mais alta forma de inteligência humana	48
Distinguir observação de avaliação	51
A CNV em ação: «O orador mais arrogante que já tivemos!»	53
Exercício 1: Observação ou avaliação?	54

4. Identificar e exprimir sentimentos	57
O alto custo dos sentimentos não expressos	57
Sentimentos <i>vs.</i> não-sentimentos	62
Criar um vocabulário de sentimentos	65
Exercício 2: Expressão de sentimentos	68
5. Responsabilidade pelos sentimentos	71
Ouvir mensagens negativas: quatro opções	71
As necessidades na raiz dos sentimentos	75
A dor de expressar necessidades <i>vs.</i> a dor de não as expressar ...	79
Da escravidão emocional à libertação emocional	82
A CNV em ação: «Restituir o estigma da ilegitimidade!»	86
Exercício 3: Reconhecimento das necessidades	89
6. Pedir o que enriquece a vida	93
Usar linguagem positiva de ação	93
Fazer pedidos conscientes	99
Pedido de confirmação	102
Pedido de sinceridade	103
Pedidos a um grupo	105
Pedidos <i>vs.</i> exigências	107
Definição do objetivo ao fazer pedidos	109
A CNV em ação: Receio com o tabagismo do melhor amigo ...	115
Exercício 4: Expressão clara de pedidos	116
7. Receber com empatia	119
Presença: mais do que fazer, estar presente	119
Captar sentimentos e necessidades	123
Parafrasear	124
Manter a empatia	131
Quando a mágoa bloqueia a capacidade de sentir empatia	133
A CNV em ação: Mulher entra em contacto com o marido agonizante	135
Exercício 5: Receção empática <i>vs.</i> receção sem empatia	138
8. O poder da empatia	141
Empatia que cura	141
A empatia e a capacidade de ser vulnerável	144

Empatia para neutralizar o perigo	146
Empatia ao ouvir um «não»	150
Empatia para reanimar uma conversa aborrecida	151
Empatia pelo silêncio	154
9. A ligação compassiva connosco	159
Lembra-te de que és especial	159
Autoavaliação quando não fomos perfeitos	161
Traduzir a autocritica e a exigência interior	162
O luto na CNV	163
O perdão de si mesmo	164
A lição do casaco às bolinhas	165
Não faças nada que não te dê prazer!	167
Troca «tenho de» por «escolho»	168
Ter consciência da energia que sustenta as nossas ações	170
10. Manifestar a ira plenamente	175
Distinguir entre estímulo e causa	176
A ira tem um fundo benéfico	179
Estímulo <i>vs.</i> causa: implicações práticas	180
Quatro passos para manifestar a ira	184
Primeiro, mostrar empatia	185
Ao próprio ritmo	189
A CNV em ação: Pai e adolescente conversam sobre um tema ameaçador	191
11. Mediação e resolução de conflitos	195
Conexões humanas	196
Resolução de conflitos através da CNV <i>vs.</i> mediação tradicional	197
Etapas da resolução de conflitos através da CNV — breve resumo	199
Necessidades, estratégias e análises	200
Perceber as necessidades dos outros a despeito do que digam	203
A empatia como alívio da mágoa que atrapalha a atenção	206
O uso de uma linguagem positiva de ação no presente e a resolução de conflitos	208

O uso de verbos de ação	209
Traduzir o «não»	211
A CNV e o papel do mediador	211
Quando dizem «não» a um encontro cara a cara	217
Mediação informal: meter o nariz na vida alheia	218
12. O uso da força para proteger	223
Quando é inevitável usar a força	223
O raciocínio por detrás do uso da força	224
Tipos de força punitiva	225
O custo do castigo	226
As limitações do castigo	228
O uso protetor da força nas escolas	229
13. Conquistar a liberdade e aconselhar os outros	233
A libertação de velhos condicionamentos	233
Resolver conflitos interiores	234
Cuidar do nosso interior	236
Trocar a análise pela CNV	238
A CNV em Ação: Lidar com o rancor e a autocrítica	243
14. O elogio na Comunicação Não-Violenta	247
A intenção por detrás do elogio	247
Os três componentes do reconhecimento	248
Receber reconhecimento	250
Ânsia por reconhecimento	252
Superar a relutância em expressar reconhecimento	254
Epílogo	257
Bibliografia	261
Agradecimentos	265
Anexos	267
Sobre a Comunicação Não-Violenta	269
O Centro de Comunicação Não-Violenta	271

PREFÁCIO

Ninguém merece mais a nossa gratidão do que o já falecido Marshall B. Rosenberg, que viveu a vida exatamente como declara o título de um dos seus livros: *Speak Peace in a World of Conflict [Falar de Paz num Mundo Conflituoso]*. Rosenberg estava bem ciente da máxima (ou advertência) presente no subtítulo deste livro: «O que disseres a seguir há de mudar o teu mundo.» A realidade pessoal tem sempre uma história, e a história que vivemos, iniciada na infância, assenta na linguagem. E este tornou-se o cerne da abordagem de Marshall no sentido da resolução de conflitos, levando as pessoas a trocar palavras de uma maneira que omite o julgamento, a culpa e a violência.

Nas ruas, os manifestantes, de rostos carregados, que compõem imagens tão perturbadoras nos noticiários, são mais do que isso. Cada rosto, cada grito, cada gesto encerra uma história. Todos se apegam à sua história com uma sensação de vingança, porque esta ancora a sua identidade. Tendo isto em conta, quando defendia uma conversação pacífica, Marshall advogava ao mesmo tempo uma nova identidade. E apreendeu este facto por completo. É ele próprio quem o afirma a propósito da comunicação não-violenta

e do papel do mediador nesta nova edição: «Tentamos viver um sistema de valores diferente e ao mesmo tempo almejamos mudar as coisas.» Nesta sua visão de um novo sistema de valores, os conflitos são resolvidos sem as frustrantes transigências de sempre. Em vez disso, os lados contrários aproximam-se com respeito, questionam-se sobre as necessidades mútuas e, num clima sem paixões nem preconceitos, chegam a um denominador comum.

Ao olhar para um mundo cheio de guerra e violência, onde o pensamento «nós contra eles» é a norma e os países podem romper com todos os laços de existência civilizada para cometer atrocidades inadmissíveis, parece longe da vista um qualquer novo sistema de valores. Na Europa, numa conferência para mediadores, um cético chamou à abordagem de Marshall — pejorativamente — psicoterapia. Falemos com clareza: não estaria Marshall a propor que simplesmente nos esquecêssemos do passado e fôssemos apenas amigos, uma possibilidade remota não só nos pontos da Terra devastados pela guerra como em qualquer divórcio litigioso?

Os sistemas de valores também entram na bagagem de qualquer visão de mundo. E não só são inevitáveis como provocam orgulho nos indivíduos — um pouco por todo o mundo, há uma longa tradição centrada na valorização dos guerreiros ao mesmo tempo que se atemoriza deles. Os junguianos dizem que o arquétipo de Marte, o volátil deus da guerra, está incrustado no inconsciente coletivo, tornando inevitáveis o conflito e a agressividade, numa espécie de vício a que é impossível escapar.

O certo é que há uma visão alternativa da natureza humana, expressa com eloquência neste livro, e que se deve levar em conta por ser a nossa única esperança real. Nesta perspetiva, nós não somos as nossas histórias — ficções criadas por nós e que se mantêm incólumes em razão do hábito, da coerção grupal, dos velhos condicionamentos e da falta de uma consciência de si. Até as melhores histórias abraçam a violência. Se usares da força para proteger a tua família, para te defenderes de ataques, para lutares contra a maldade, para evitares crimes e para te envolveres na chamada «guerra boa», terás sido atraído pelo canto da sereia

da violência. Se quiseres livrar-te disso, é muito provável que a sociedade se volte contra ti e te dê o devido troco. Em suma, não é fácil encontrar alternativas.

Na Índia ainda é praticado um antigo modo de vida não-violento, o chamado *ahimsa*¹, fundamental para uma vida sem violência. Costuma definir-se *ahimsa* como não-violência, muito embora o seu significado esteja presente tanto nos protestos pacíficos de Mahatma Gandhi como na reverência de Albert Schweitzer perante a vida. «Não pratiques o mal» seria o primeiro axioma do *ahimsa*. O que mais me impressionou em Marshall B. Rosenberg, que morreu com 80 anos — seis semanas antes de eu começar a escrever este texto —, foi o facto de ter compreendido os dois estados do *ahimsa*: a ação e a consciência.

As ações são, e bem, descritas nas páginas que se seguem como princípios da comunicação não-violenta, de modo que não as repetirei aqui. Estar consciente do *ahimsa* implica uma muito maior intensidade, e Marshall incorporava esse atributo. Quaisquer que fossem os conflitos, não escolheu lados nem, sobretudo, prestou atenção às suas histórias. Por reconhecer que todas as histórias implicam conflitos, aberta ou veladamente, atribuiu a estas ligações o papel de pontes psicológicas. Isto coaduna-se com um outro axioma do *ahimsa*: o que conta não é o que se faz, mas a particularidade da atenção. No âmbito jurídico, o divórcio fica consumado quando as duas partes firmam a divisão de bens. Mas isto está longe de se constituir como o resultado emocional obtido pelas partes divorciadas. Para usar as palavras de Marshall, foi dita tanta coisa que o mundo de cada uma mudou.

A agressão está incorporada no sistema do ego, totalmente concentrado no «eu, mim e meu» sempre que o conflito surge. A sociedade condescende com os santos e com o voto da servidão de Deus em vez da servidão de si mesma, mas há um fosso enorme entre os valores que defendemos e o modo como realmente vivemos. O *ahimsa* fecha o fosso pela simples expansão da consciência

¹ *Abimsa* é a transliteração para algumas línguas ocidentais da negação de *hims* (injúria, em sânscrito). Pronuncia-se *arrim-sá*. (N. do T.)

das pessoas. A única maneira de acabar com qualquer violência é abdicar da história pessoal, individual. Não há ninguém que consiga tornar-se esclarecido se ainda tiver um interesse pessoal no mundo — este podia ser o terceiro axioma do *abimsa*. Mas este ensinamento parece ser tão radical como Jesus Cristo o foi no Sermão da Montanha, quando prometeu que os humildes herdariam a terra.

Em ambos os casos, o importante não é mudar os atos, mas mudar a consciência. Para tanto, deve percorrer-se um caminho de A para B, no qual A é uma vida baseada nas exigências ininterruptas do ego e B é uma consciência imparcial. Para ser franco, não há quem verdadeiramente deseje ter uma consciência imparcial — quando o que interessa é estar acima de tudo, esta ideia parece ao mesmo tempo assustadora e impraticável. Que vantagem haverá em destituir o ego, que só tenta alcançar benefícios? Se o teu ego desaparecesse, serias passivo como um saquinho de areia espiritual?

A resposta está nas ocasiões em que o eu desaparece natural e espontaneamente, e elas ocorrem em momentos de meditação ou apenas contentamento profundo. A consciência imparcial é o estado em que estamos quando a natureza, a arte ou a música criam uma sensação de arrebatamento. A única diferença entre estes momentos — a que podemos acrescentar todas as experiências de criatividade, amor e diversão — e o *abimsa* é que aqueles vêm e vão, e o *abimsa* é um estado permanente. Isto revela-nos que as histórias e os egos que as alimentam são ilusões, modelos criados para a sobrevivência, para o egoísmo. Os benefícios do *abimsa* não se encontram no nosso aprimorar da ilusão, que é o que o ego se esforça sempre por fazer com mais dinheiro, mais posses e mais poder. Os benefícios vêm do facto de seres capaz de ser quem realmente és.

«Consciência superior» é um termo arrogante enquanto tradução de *abimsa*. «Consciência normal» dá mais precisão ao conceito, num mundo em que a norma é tão anormal que chega a ter laivos de psicopatologia. Não é normal que se viva num mundo no qual há milhares de ogivas nucleares apontadas para

o inimigo e o terrorismo é um ato religioso aceitável — e esta é, pura e simplesmente, a norma.

Para mim, o legado do trabalho de uma vida que nos é concedido por Marshall B. Rosenberg não está no modo como revolucionou o papel do mediador, por mais valioso que fosse. Está no novo sistema de valores que ele próprio viveu — e que, aliás, é bastante antigo. O *ahimsa* tem de ser revivido em todas as gerações, uma vez que a natureza humana se divide entre a paz e a violência. Marshall B. Rosenberg deu provas de que ingressar neste estado de consciência ampliada é possível e, no sentido da resolução de disputas, muito prático. E deixa-nos um exemplo que todos estamos em condições de acompanhar. Se trouxermos connosco um amor-próprio e verdadeiro no coração, seremos capazes de o fazer. É a única alternativa num mundo que busca desesperadamente a sabedoria e o fim dos conflitos.

DEEPAK CHOPRA

Fundador do Centro de Bem-Estar Chopra
e autor de mais de 80 livros,
traduzidos para cerca de 45 línguas,
entre os quais 22 na lista dos mais vendidos
do jornal *The New York Times*.

AS PALAVRAS SÃO JANELAS
[OU SÃO MUROS]

*As tuas palavras condenam-me,
Julgam-me e afastam-me tanto.
Antes de partir, preciso de ouvir:
O que disseste era o que querias dizer?*

*Antes que me defenda, altiva,
Antes que fale por mágoa ou por medo,
Antes que erga um muro de palavras,
Diz-me: o que ouvi foi o que ouvi?*

*As palavras são janelas, ou são muros,
Ou nos condenam ou nos libertam.
Quando falar ou quando ouvir,
Que a luz do amor de mim irradie.*

*Tenho de dizer certas coisas
Que tanto me importam.
Se por acaso não for clara
Ajudas-me a libertar-me enfim?*

*Se te pareceu que te critiquei,
Se achaste que não me importo,
Tenta ouvir nas minhas palavras
Os sentimentos que partilhamos.*

Ruth Bebermeyer