

El model de Comunicació no Violenta

Sumari

1. Introducció 3

2. La Comunicació no Violenta 4

2.1. Què és?

2.2. A què ens referim quan parlem de “comunicació no violenta”? El xacal i la girafa

2.3. La bidireccionalitat: expressió honesta i escolta empàtica

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta 8

3.1. Observació

3.2. Sentiments

3.3. Necessitats

3.4. Petició

4. Conclusions 19

5. Per saber-ne més 20



1. Introducció

Els éssers humans som éssers socials per naturalesa ja que necessitem d'altres persones per viure amb benestar i salut integral.

Aquest plantejament ens impulsa a desenvolupar i aprendre habilitats socials i emocionals que ens permetran relacionar-nos d'una forma sana i construir relacions de qualitat.

La comunicació és un element clau en el procés de socialització de les persones, alhora que un procés complicat i ple de dificultats de diversa índole. És habitual, doncs, que sorgeixin conflictes i malentesos en les nostres relacions.

Aquest document pretén presentar-vos, de forma concisa i entenedora, els aspectes fonamentals del model de **Comunicació no Violenta (CNV)** per tal que els pugueu incorporar al vostre maletí de recursos personals i professionals.

Amb les eines que ens ofereix la CNV podrem aprendre a comunicar-nos de manera efectiva i afectiva i tractar de resoldre tot tipus de conflicte sense violència ni coacció.



2. La Comunicació no Violenta

2.1 Què és?

El model de **Comunicació no Violenta (CNV)** va ser desenvolupat a principis dels anys 60 per Marshall Rosenberg, psicòleg i mediador nord-americà.

Al llarg de la seva trajectòria professional, Rosenberg va analitzar diferents cultures amb l'objectiu d'entendre com es genera la violència, estudiant molt específicament les respectives formes de comunicació.

Amb la creació del model de CNV, ens ofereix una forma de relacionar-nos que permet a les persones viure en harmonia, establint unes pautes per una comunicació basada en la sinceritat i en l'empatia.

L'objectiu de la **Comunicació no Violenta** és facilitar que les persones trobin la manera de canviar les reaccions habituals automàtiques per respostes conscients que ens permetran:

- **Expressar-nos amb honestedat i claredat**
- **Escoltar respectuosament l'altre**



Actualment la CNV s'ha expandit a nombrosos països del món i s'utilitza amb èxit en diversos àmbits: personal, familiar, escoles, universitats, empreses, programes de mediació, promotors de canvi social, etc.

2. La Comunicació no Violenta

2.2. A què ens referim quan parlem de Comunicació no Violenta?

Ens referim a tots aquells actes comunicatius que provoquen en l'altre persona la sensació de cura, respecte, consideració i comprensió. Això és el que realment totes les persones desitgem rebre en qualsevol conflicte o situació de la vida (a la feina, amb els amics, la parella, els fills, els veïns, etc.)

Per "comunicació violenta" s'entén tot aquell acte comunicatiu que comporta que el nostre interlocutor s'allunyi o es posi a la defensiva, malgrat no sigui aquesta la nostra intenció.

Per exemple: jutjar, culpar, exigir, voler tenir raó, premiar/castigar, comparar, amenaçar, etiquetar, controlar, rebutjar, no escoltar, imposar, mostrar indiferència.

Davant de qualsevol d'aquestes accions, les persones sovint generem resistència de forma conscient o inconscient i solem reaccionar de dues maneres possibles: **atacant o fugint**.

El xacal i la girafa

Rosenberg va triar aquests dos animals com a exemple de dues maneres diferents de comunicar-nos.

El **xacal** representa la forma de pensar i d'expressar-se basada en els judicis i en les exigències.

El llenguatge xacal no intenta entendre els sentiments ni les necessitats dels altres, sinó que tracta de canviar el seu comportament utilitzant càstigs i recompenses i fomentant emocions com la por, la culpa o la vergonya.

La **girafa** representa l'empatia i la presa de consciència de les necessitats tant pròpies con alienes.



El llenguatge girafa és un llenguatge amable que utilitza la intel·ligència emocional per tractar de connectar amb les persones.

2. La Comunicació no Violenta

2.3. Bidireccionalitat

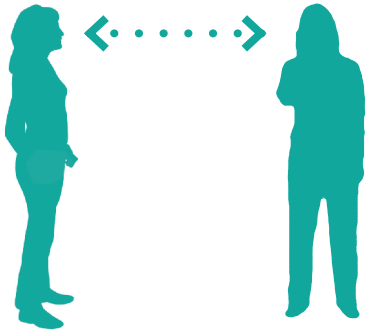
En el procés de CNV hem de tenir present dos moments:

A. Quan som nosaltres els qui comuniquem: expressió honesta

- Tenir i oferir claredat
- Observar fets, reaccions, gestos concrets, sense incorporar cap judici ni avaluació de les persones implicades
- Explorar i investigar com ens sentim un cop realitzada aquesta observació
- Explicitar quines de les nostres necessitats tenen relació amb els sentiments que han aflorat
- Fer una petició molt específica centrada en allò que esperem que faci l'altra persona

B. Quan són els altres els qui comuniquen: escolta empàtica

- Tractar d'imaginar què pot estar dient l'altra persona, més enllà de les seves conductes o paraules
- Intuir els sentiments que pot estar sentint l'altre
- Imaginar quines necessitats no deu tenir cobertes
- Un cop hem verificat que allò que intuïm s'ajusta al que l'altra persona està realment sentint o necessitant, formular una petició



2. La Comunicació no Violenta

2.3. Bidireccionalitat

L'empatia

És un aspecte indispensable en el procés de CNV. Per a que sigui realment efectiva, ha d'incloure les vessants cognitiva i emocional, és a dir, la capacitat de captar el que l'altre pensa i sent i, a la vegada, fer-nos ressò dels seus sentiments amb la voluntat d'alleugerir el possible patiment de l'altra persona (compassió).

L'ingredient clau de l'empatia és la **presència**, per tal que l'interlocutor es senti profundament comprès i lliure per a expressar-se.

Alguns dels obstacles més freqüents són:

- Parlar més que escoltar
- Aconsellar: "Jo crec que hauries de"
- Explicar les nostres històries: "Això no és res, escolta el que em va passar a mi"
- Educar: "Això es pot convertir en una experiència molt bona per a tu si..."
- Consolar: "No és culpa teva, tu vas fer el que vas poder"
- Minimitzar: "No n'hi ha per tant"
- Compadir: "Ohhh, pobre!"
- Corregir: "Això no és el que va passar"
- Jutjar: "Ets molt sensible!"
- Interrompre



3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.1. Observació

Les persones tenim una tendència a observar els fets i a emetre judicis de forma immediata, ja sigui verbalment o amb el llenguatge corporal (mirada, to de veu, gest, etc.)

La primera fase del model de CNV implica una observació "neutra" dels fets, sense barrejar-los amb opinions ni interpretacions.

Quan les nostres observacions inclouen judicis, augmenta el risc de generar reactivitat en l'altre persona que probablement es posarà a la defensiva i es tancarà a un possible diàleg. També pot succeir que s'entri en el joc de "qui te raó i qui s'equivoca".

En aquesta fase, ens hem de mantenir fidels als fets, descrivint objectivament allò que veiem i escoltem, sense jutjar, qualificar, comparar ni distorsionar de cap manera el que ha passat.

Exemple: "Has arribat a les 9.30 h" en lloc de *"sempre arribes tard"*, *"La roba bruta està al terra"* en lloc de *"tot està desordenat"*.



3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

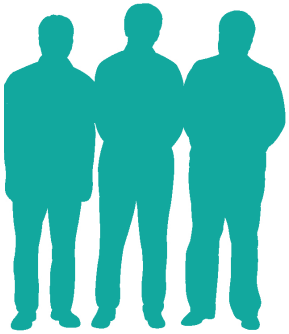
3.2. Sentiments

El segon pas ens convida a observar els nostres sentiments.
Cal tenir en compte que la CNV utilitza el concepte “sentiment” per referir-se, en un sentit ampli, a: sentiments, emocions, sensacions corporals, estats d’ànim, etc.

Quan alguna cosa ens remou, és fonamental esbrinar quins són els nostres sentiments i no fer-ne responsables als altres.

Sovint les persones situem la causa de tot allò que sentim ”a fora”, en allò que l’altre m’ha dit o m’ha fet: “em sento així perquè tu...”, “ tu m’has fet enfadar”. Aquesta visió té importants conseqüències, ja que si el meu benestar depèn del que faci o digui un altre, m’estaré desempoderant.

Els sentiments s’originen pel que nosaltres pensem i interpretem. Els “fets” són únicament estímuls, no la causa directa dels nostres sentiments.



3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.2. Sentiments

Per a què ens serveixen els sentiments?

La CNV ens diu que els sentiments ens indiquen si les nostres necessitats estan o no satisfetes. També ens informen sobre com ens relacionem amb nosaltres mateixos i com ens vinculem amb els altres i amb el món.

Així com les llums del quadre de comandaments d'un cotxe s'encenen per avisar-nos que alguna cosa no va bé, els sentiments ens informen d'alguna cosa que és important a la nostra vida:

- La tristesa és un indicador de "pèrdua"
- La ira ens informa que algú o alguna cosa és un obstacle per al que volem aconseguir
- El fàstic ens indica que hem d'apartar-nos d' una situació, persona o cosa
- La por ens alerta d'un perill
- L'alegria busca repetir la situació plaent
- La sorpresa promou l'obertura a l'aprenentatge



3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.2. Sentiments

Sentiments quan les necessitats estan satisfetes

Calma: estar en pau, tranquil, serè, relaxat, descansat, alleujat, calmat, assossegat, silenciós, quiet, afable, neutral, tolerant, equilibrat, confiat, harmoniós.

Plaer: estar feliç, alegre, content, satisfet, orgullós, radiant, pletòric, efusiu, excitat, joiós, fascinat, afortunat, esperançat, optimista, sensual, viu, comunicatiu.

Afecte: afectuós, acollidor, càlid, cordial, humil, proper, sensible, tendre, amorós, apassionat, atret, confiat, commogut, compassiu, comprensiu, valorat, reconegut.

Interès: estar interessat, curiós, sorprès, intrigat, expectant, absort, animat, il·lusionat, entusiasmat, alerta, inspirat, motivat, involucrat, compromès, decidit, despreocupat.

Activitat: estar animat, content, fantàstic, encantat, divertit, estimulat, actiu, viu, vigorós, aventurer, energètic, revitalitzat, efusiu, excitat, realitzat.

Obertura: estar obert, expansiu, dialogant, comunicatiu, sociable, despert, lleuger, receptiu, vulnerable, vital, alliberat, independent, generós, disponible, servicial, agraït.



Observació Sentiments Necessitats Petició

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.2. Sentiments

Sentiments quan les necessitats no estan satisfetes

Ràbia: disgustat, descontent, frustrat, indignat, enfadat, malhumorat, enutjat, fart, crispat, furiós, enfurismat, impotent, desesperat, hostil, violent, agressiu.

Tristesa: desanimat, desil·lusionat, deprimit, preocupat, descoratjat, angoixat, malenconiós, desesperat, indefens, apàtic, indiferent, pessimista.

Sorpresa: sentir-se confús, desconcertat, desorientat, sorprès, escèptic, aclaparat, perplex, estupefacte, atònit, bloquejat, paralitzat, curiós.

Dolor: sentir-se fràgil, sensible, vulnerable, dolgut, ferit, afectat, incapacitat, angoixat, destrossat.

Disgust: sentir-se descontent, distant, indiferent, fred, ressentit, amargat, fastiguejat, indignat, rancorós.

Por: temorós, tremolós, aterrit, espantat, amb pànic, agitat, insegur, incòmode, tens, ansiós, nerviós, alarmat, paralitzat, passiu, inert, tancat.

Confusió: sentir-se confús, preocupat, insegur, desconfiat, indecís, inquiet, contrariat, desconcertat, desorientat, perplex, pensatiu, pertorbat, trastornat. Preocupació: estar incòmode, intranquil, inquiet, impacient, agitat, nerviós, aclaparat, ansiós, angoixat, alarmat, alterat, aclaparat.

Vergonya: estar penedit, tímid, inhibit, cohibit, acovardit.

Cansament: estar cansat, aixafat, feble, mandrós, desanimat, desinteressat, desmotivat, deprimit, fatigat, abatut, esgotat, saturat, avorrit, decaigut, exhaust.

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.2. Sentiments

Els falsos sentiments

Per aplicar correctament el model de CNV, és important aprendre a diferenciar els autèntics sentiments dels falsos sentiments que són en realitat **judicis emmascarats**.

Per exemple, si li dic a algú: "Quan no em saludes em sento ignorat", no estic expressant un autèntic sentiment sinó que es tracta d'un judici emmascarat ja que en realitat estic interpretant l'acció de l'altra persona.

Alguns dels falsos sentiments més comuns són: abandonat, amenaçat, atacat, acusat, forçat, obligat, censurat, coaccionat, desacreditat, menyspreat, estafat, enganyat, exclòs, explotat, humiliat, ignorat, insultat, intimidat, perseguit, jutjat, oblidat, pressionat, rebutjat, ridiculitzat, traït.



Els falsos sentiments sempre **depenen d'un factor extern**, necessiten d'algú que els faci possible. *Per exemple: per sentir-nos rebutjats/ignorats/enganyats ens cal una altra persona.*

Si en canvi em sento frustrat, trist, enrabiat, estressat, alegre, etc., no necessàriament ha d'intervenir una altra persona per a què em senti d'aquesta manera.

Observació Sentiments Necessitats Petició

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.3. Necessitats

La tercera fase del model de CNV ens planteja detectar **quines necessitats hi ha darrera dels nostres sentiments**.

Si les necessitats estan satisfetes, els sentiments que experimentem són plaents. Contràriament, si el que sentim són sentiments desagradables, ens estaran avisant que ens hem d'ocupar d'alguna necessitat no coberta.

Aplicant la teoria de la CNV, satisfer les nostres necessitats és el que ens manté en vida i ens condueix al benestar.

El concepte "necessitat" engloba tant allò que és indispensable per viure com el que ens dóna seguretat i sentit, per això parlem de:

- Les necessitats vitals (respirar, menjar, beure, dormir, etc.).
- Les necessitats de seguretat (tant material com afectiva).
- Les necessitats de desenvolupament de l'ésser humà (de contribució a la vida, de sentit, etc.).

Exemples de necessitats poden ser:

Acceptació, amor, coherència, companyia, compassió, comunicació, confiança, consideració, empatia, estabilitat, inclusió, intimitat, proximitat, respecte, alegria, humor, entreteniment, autenticitat, presència, sinceritat, harmonia, equilibri, igualtat, plaer, solitud, contacte, descans, seguretat, aprenentatge, comprensió, creixement, descobriment, esperança, espai, independència, llibertat.

Observació Sentiments **Necessitats** Petició

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.3. Necessitats

Com identifico les meves necessitats?

Ens podem deixar guiar pels nostres sentiments.

Quan les meves necessitats no estan cobertes, puc sentir ansietat, tristesa, confusió, desorientació, preocupació, desesperança, etc. Quan les meves necessitats estan cobertes puc sentir tranquil·litat, alegria, equilibri, descans, etc.

Per arribar a concretar les nostres necessitats, cal indagar què hi ha més enllà de l'emoció. L'autoconeixement ens pot ser de gran ajuda.

A qui correspon cobrir les necessitats?

La CNV ens diu que, malgrat en ocasions puguem demanar recolzament i suport als altres, és fonamental fer-nos càrrec individualment de les nostres necessitats i apropiar-nos de la capacitat de satisfer-les.

Característiques

Les necessitats, segons la CNV:

- Són universals: tothom té necessitats
- No depenen d'una acció especifica
- No depenen d'una sola persona
- Les podem cuidar nosaltres mateixos
- Han de ser expressades en positiu

Observació Sentiments **Necessitats** Petició

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.3. Necessitats

Necessitats vs estratègies

Segons el model de CNV, quan les necessitats estan ben identificades i expressades, es genera un espai en el qual els éssers humans ens podem comprendre i connectar els uns amb altres, sense judicis ni violència.

Això és degut a que **les necessitats no són incompatibles entre si**, però les estratègies per satisfer-les sí que poden arribar a ser-ho.

Per exemple: si jo vull anar al cinema i la meva parella es vol quedar a casa, les estratègies poden ser incompatibles però les necessitats que les motiven no ho són (descans, esbarjo, etc.).

Prendre consciència que una necessitat no està lligada necessàriament a una sola estratègia ens aportarà llibertat tant a nosaltres mateixos com a les persones que ens envolten.

Per exemple, la necessitat de "tranquil·litat" pot ser coberta amb diferents estratègies: meditar, llegir, escoltar música, cuinar, conversar, passejar, etc.



Observació Sentiments Necessitats Petició

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.4. Petició

El model de CNV ens diu que el moment de formular les peticions és després d'haver pres consciència de com ens sentim i d'haver identificat clarament les nostres necessitats.

Les peticions han de reunir una sèrie de requisits per intentar garantir que allò que demanem sigui eficaç i ben rebut per part de l'altra persona.

Adreçada a algú en particular. *Maria, podries ajudar-me a parar la taula?* en lloc de: *Podríeu ajudar-me?*

Concreta. Tendim a formular peticions de forma molt abstracta i amb un llenguatge ambigu i això genera moltes confusions.

Podries reservar 15 minuts per a que pugui donar la meva opinió a la reunió? en lloc de: podries tenir-me més en compte a les reunions?

Podries preguntar-li a la meva mare que li ha dit el metge? en lloc de: *podries ser més considerat amb la meva família...*

Realitzable. Sovint el context o el moment no permet o dificulta allò que estem demanant i, per tant, la petició no és realista. És vital que tinguem en consideració les necessitats de l'altre. *És realista demanar-li a un fill adolescent que vagi a dormir a les 20.30 del vespre?*

Avaluable. *Pots tenir l'informe llest demà?* en lloc de: *pots treballar més ràpid? Pots deixar la roba bruta a la rentadora?*, en lloc de: *pots ser més ordenat?*

En positiu. Les peticions formulades en negatiu és més probable que generin resistències o que no s'entenguin. *Parla-li amb un to més baix a la teva germana*, en lloc de: *no cridis a la teva germana*.

Negociable. Accepto que l'altre em pugui dir no i em faci una altra proposta. El repte serà arribar a un punt intermedi on es cuidin les necessitats de tothom. *Podries fer? seria possible per a tu? com ho veus si tu? tindries cap problema en?* en lloc de: *vull que tu...*

Observació Sentiments Necessitats Petició

3. Els quatre passos en el model de Comunicació no Violenta

3.4. Petició

Peticions vs exigències

Hi ha una gran diferència entre demanar i exigir. Les nostres peticions seran rebudes com a exigències quan els altres creuen que seran culpats o castigats si no accedeixen a elles.

En general, quan les persones escoltem una exigència responem retirant-nos, no accedint-hi o fent-ho a disgust.



La CNV distingeix entre dos grans tipus de peticions que podem formular les persones:

D'acció específica: segons les característiques detallades prèviament. Serien aquelles amb les que demanen que algú faci una tasca específica.

Per exemple: que vagi a la botiga a comprar, que truqui al metge per demanar hora o que redacti un informe.

De connexió: quan demanem a algú que faci o digui alguna cosa amb la intenció de millorar la qualitat de la relació.

Per exemple: voldria escoltar la teva opinió sobre el que t'estic dient o com et sents quan escoltes això?

Abans de formular qualsevol petició, seria bo que ens sentíssim disposats a privilegiar la connexió abans que el resultat. Serà justament la qualitat de la connexió que haguem estat capaços de generar el que ens permetrà l'obertura i la creativitat necessàries per poder reconèixer i satisfer les necessitats de cadascú.

Observació Sentiments Necessitats Petició

4. Conclusions

La intenció amb l'elaboració d'aquest material és oferir al lector una aproximació al model de Comunicació no Violenta, creat per Marshall Rosenberg.

Esperem que la seva lectura us ajudi a entendre i fixar els conceptes essencials i us animi a aprofundir en aquesta poderosa forma de comunicar que contribueix a generar relacions més harmonioses.

Amb paciència i tenint present que caldrà pràctica, aprendreu a identificar les vostres necessitats, les dels altres i els sentiments que les acompanyen. D'aquesta manera, estigueu convençuts que podreu aconseguir una comunicació autèntica i enriquidora per a tothom.

S'ha intentat donar exemples pràctics així com utilitzar un llenguatge entenedor, sense deixar d'emprar la terminologia específica de la CNV per tal que pugueu reconèixer-la en altres lectures.

En aquest sentit, a la bibliografia trobareu algunes referències per tal que, si s'ha despertat el vostre interès, pugueu continuar explorant.



5. Per saber-ne més

Rosemberg, M.B (2016) ***Comunicación no Violenta, un lenguaje de vida.*** Barcelona: Acanto. Un llibre imprescindible per a conèixer i aprofundir en la Comunicació no Violenta de la mà del seu creador. En aquesta obra, que ha estat traduïda a més de 30 idiomes, l'autor presenta la CNV com un "model de vida".

Rosemberg, M.B (2014) ***El sorprendente propósito de la rabia.*** Barcelona: Acanto. A través d'aquest llibre, l'autor ens ensenya com l'emoció de ràbia és una alarma que ens avisa que les nostres necessitats no estan sent satisfetes i ens explica com podem utilitzar-la per cobrir-les d'una forma constructiva i satisfactòria per a tothom.

Thomas D'Ansembourg, (2006) ***Ser feliz no necesariamente es cómodo.*** Santander: Sal Terrae. En aquest llibre l'autor identifica diverses "trampes anti-felicitat", tant en la seva pròpia vida com en la de les persones a les que ell acompanya. Amb l'ajuda d'exemples concrets i dins del marc de la Comunicació no Violenta, ens convida a prendre consciència d'elles i ens proposa un seguit d'aprenentatges pràctics per alliberar-nos d'elles i aconseguir major benestar.



Rosemberg, M.B (2019) ***Ser paz en un mundo de conflicto.*** Barcelona: Acanto. L'autor ens mostra com desenvolupar una consciència interna de pau a través d'històries i idees inspiradores procedents dels seus anys d'experiència com a mediador de conflictes en alguns dels racons més violents del món. El llibre aporta coneixements, habilitats pràctiques i recursos eficaços de gran valor que poden contribuir a millorar la qualitat de les nostres relacions.

Thomas D'Ansembourg, (2010) ***Deja de ser amable. Sé autentico.*** Santander: Sal Terrae. L'autor parteix de la premissa que les persones acostumem a ser complaents i tendim a dissimular allò que ens passa. Aquest és l'origen de la violència ja que no escoltar-nos condueix, tard o d'hora, a no escoltar els altres. En aquest llibre l'autor ens mostra com podem estar amb els altres sense deixar de ser nosaltres mateixos.

Serena Rust, (2015) ***Cuando la jirafa baila con el lobo.*** Barcelona: Obelisco. Aquest llibre, basat en la comunicació no violenta, proporciona les eines bàsiques per a una comunicació en la qual totes les parts implicades guanyen i on les necessitats de totes elles tenen la mateixa importància; d'aquesta manera, la comunicació es produeix des de l'empatia i la comprensió. La lectura és amena i de fàcil comprensió.

Rosemberg, M.B (2018) ***Educar a niñas y niños desde el corazón.*** Barcelona: Acanto. Aquest llibre és un bon recurs per a famílies, educadors/res i qualsevol altra persona que treballi amb infants. Ens explica com l'educació amb empatia pot ajudar a crear una dinàmica familiar i escolar enriquidora, fonamentada en el respecte mutu, on impera una comunicació clara i sentida.

Andrés Martín Asuero, (2010) ***Con rumbo propio, disfruta de la vida sin estres.*** Barcelona: Plataforma. Aquest llibre aborda la reducció de l'estrès aportant exemples de la vida quotidiana. Proporciona exercicis per aprendre a parar abans d'actuar, relaxar-se i desenvolupar la flexibilitat, aspectes especialment necessaris si volem aplicar amb èxit el model de CNV. El seu autor ens anima a marcar-nos un rumb que ens permeti recuperar l'equilibri personal.

Rosenberg,M,B, ***Comunicación no violenta.*** Conferència en la que podem veure a Marshall Rosemberg en acció. En ella explica el model de CNV, intercalant anècdotes, preguntes per a la presa de consciència personal i algun exercici per a la pràctica.

Associació per a la Comunicació no violenta a Espanya
Pàgina web de l'associació. Hi participen persones que desitgen contribuir a difondre aquest mètode, a través de diferents esdeveniments i accions formatives.

www.diba.cat/formacio

A partir d'un disseny de la Direcció de Serveis de Formació, aquest manual ha estat elaborat per **Carme Pujol Serrano**

Els continguts d'aquest web estan sota una llicència de Creative Commons Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional