



Comunicação não violenta

TÉCNICAS PARA APRIMORAR
RELACIONAMENTOS
PESSOAIS E PROFISSIONAIS

Marshall B. Rosenberg



Tradução do livro *Nonviolent Communication: A Language of Life*, 3ª edição,
ISBN 13/10: 9781892005281 / 189200528X, de Marshall B. Rosenberg.
Copyright © Outono 2015 PuddleDancer Press, publicado por PuddleDancer Press.

Todos os direitos reservados. Usado sob licença.

Para mais informações sobre a comunicação não violenta™, visite
o Center for Nonviolent Communication na internet, em www.cnvc.org.

*Translated from the book Nonviolent Communication: A Language of Life, 3rd Edition,
ISBN 13/10: 9781892005281 / 189200528X by Marshall B. Rosenberg.*

Copyright © Fall 2015 PuddleDancer Press, published by PuddleDancer Press.

All rights reserved. Used with permission.

*For further information about Nonviolent Communication™ please visit the
Center for Nonviolent Communication on the Web at: www.cnvc.org.*

Direitos desta tradução adquiridos por Summus Editorial
5ª edição, 2021

Editora executiva: **Soraia Bini Cury**
Assistente editorial: **Michelle Campos**
Tradução: **Mário Vilela**
Revisão técnica: **Dominic Barter**
Capa: **Renata Buono**
Projeto gráfico: **Acqua Estúdio Gráfico**
Diagramação: **Equipe Summus Editorial**

Editora Ágora

Departamento editorial
Rua Itapicuru, 613 – 7º andar
05006-000 – São Paulo – SP
Fone: (11) 3872-3322
Fax: (11) 3872-7476
<http://www.editoraagora.com.br>
e-mail: agora@editoraagora.com.br

Atendimento ao consumidor

Summus Editorial
Fone: (11) 3865-9890

Vendas por atacado
Fone: (11) 3873-8638
Fax: (11) 3872-7476
e-mail: vendas@summus.com.br

Impresso no Brasil



Quando conheci Marshall Rosenberg, uma comunicação profunda se estabeleceu imediatamente entre nós, pois, além de termos em comum os ideais da paz, fomos influenciados pelos mesmos mestres. O presente livro é um *best-seller* internacional. Ele acompanha e reforça um novo método de solução pacífica de conflitos. Seu principal mérito é nos ensinar a nos colocarmos no lugar do outro, desenvolvendo a empatia, que é de grande ajuda até em casos mais difíceis de ruptura e má comunicação. Marshall Rosenberg e sua equipe introduziram o método de comunicação não violenta no Brasil há muitos anos, e esta obra encontrará um "solo" já fertilizado.

De todo o coração, desejo grande sucesso a esta imensa contribuição para o desenvolvimento de uma cultura de paz no Brasil e no mundo.

PIERRE WEIL

Psicólogo e autor de *O corpo fala*

O trabalho do dr. Marshall Rosenberg sobre a comunicação não violenta revela, inicialmente, a profundidade que a cultura de guerra adquiriu, tanto na nossa linguagem quanto nos relacionamentos. Por outro lado, sua habilidade pedagógica nos encoraja a entrar em contato com esse centro de humanidade, onde 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 de 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 se autoeducar para restabelecer a confiança mútua entre pessoas, instituições, povos e nações.

LIA DISKIN

Cofundadora da Associação Palas Athena

Marshall Rosenberg nos abastece dos mais eficientes recursos para cuidarmos da saúde e dos relacionamentos. A CNV conecta a alma das pessoas, promovendo sua regeneração. É o elemento que falta em tudo que fazemos.

DEEPAK CHOPRA

Médico, autor de *As sete leis espirituais do sucesso*

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

JACK CANFIELD

Autor da série *Histórias para aquecer o coração*

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

TONY ROBBINS

Autor de *Desperte seu gigante interior*

Comunicação não violenta, de Marshall Rosenberg, é um livro ótimo que ensina um modo compassivo de falar com as pessoas — mesmo que você ou elas estejam bravos.

JOE VITALE

Autor de *Limite zero*



Sumário

PREFÁCIO – DEEPAK CHOPRA.....	9
1 ENTREGAR-SE DE CORAÇÃO.....	17
2 A COMUNICAÇÃO QUE BLOQUEIA A COMPAIXÃO	33
3 OBSERVAR SEM AVALIAR.....	45
4 IDENTIFICAÇÃO E EXPRESSÃO DE SENTIMENTOS.....	57
5 RESPONSABILIZAR-SE PELOS SENTIMENTOS	69
6 PEDIR O QUE ENRIQUECE A VIDA.....	91
7 RECEBER COM EMPATIA.....	117
8 O PODER DA EMPATIA	139
9 A LIGAÇÃO COMPASSIVA COM NÓS MESMOS	157
10 EXPRESSAR A RAIVA PLENAMENTE.....	171
11 MEDIAÇÃO E SOLUÇÃO DE CONFLITOS	193
12 O USO DA FORÇA PARA PROTEGER	219
13 CONQUISTAR A LIBERDADE E ACONSELHAR OS OUTROS	229
14 FAZER ELOGIOS NA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA.....	243
EPÍLOGO.....	253
BIBLIOGRAFIA.....	257
ÍNDICE REMISSIVO	263
AGRADECIMENTOS	271
ANEXOS	273
SOBRE A COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	275
O CENTRO DE COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA	277



Prefácio

Ninguém merece mais a nossa gratidão do que o falecido Marshall Rosenberg, que viveu a vida exatamente como declara o título de um de seus livros: *Speak peace in a world of conflict* [*Falar de paz num mundo de conflito*]. Ele estava bem ciente da máxima (ou advertência) presente no subtítulo desse livro: “O que você disser a seguir mudará o seu mundo”. A realidade pessoal sempre tem uma história, e a história que vivemos, iniciada na infância, assenta-se na linguagem. Esse se tornou o cerne da abordagem de Marshall para solucionar conflitos, levando as pessoas a trocar palavras de uma maneira que omite julgamentos, culpa e violência.

Nas ruas, os manifestantes de rosto contorcido, 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 vingança, porque esta ancora sua identidade. Então, quando defendia uma conversa pacífica, Marshall ao mesmo tempo advogava uma nova identidade. Ele apreendeu esse fato por completo. Como ele próprio afirma a respeito 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 a situação”. Em sua visão de um novo sistema de valores, os conflitos são resolvidos sem as transigências frustrantes de sempre. Em vez disso, os lados contrários aproximam-se com respeito, questionam-se sobre as necessidades mútuas e, em um clima sem paixão nem preconceito, chegam a um denominador comum.

Ao olhar para um mundo cheio de guerras 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, um novo sistema de valores parece estar distante. Na Europa, em conferência para mediadores, um cético chamou pejorativamente de psicoterapia a abordagem de Marshall. Em linguagem clara, será que Marshall não estaria propondo que simplesmente esquecêssemos o passado e fôssemos apenas amigos, uma possibilidade remota não só nos lugares devastados pela guerra como em qualquer divórcio litigioso?

Os sistemas de valores vêm na bagagem de qualquer visão de mundo. Não só são inevitáveis como provocam orgulho nas pessoas — em todo o mundo existe uma longa tradição de valorizar os guerreiros e ao mesmo tempo temê-los. Os junguianos dizem que o arquétipo de Marte, o volátil deus da guerra, está incrustado no inconsciente de todos, tornando inevitáveis o conflito e a agressividade, numa espécie de vício inerente.

Porém, existe uma visão alternativa da natureza humana, expressa com eloquência neste livro, a qual se deve levar em conta por ser nossa única esperança real. Dessa perspectiva, não somos nossas histórias — ficções criadas por nós que permanecem incólumes em razão do hábito, da coerção grupal, do velho condicionamento e da falta de autoconsciência. Até as melhores histórias abraçam a violência. Se usar da força para proteger sua família, defender-se de ataques, lutar contra a maldade, evitar crimes e se engajar na chamada “guerra boa”, você terá sido cooptado pelo canto da sereia da violência. Se quiser livrar-se disso, será bem provável que a sociedade se volte contra você e lhe dê o devido troco. Em suma, não é fácil encontrar uma saída.

Na Índia, existe um antigo modo de vida não violento chamado *ahimsa*¹, fundamental para uma vida sem violência. Cos-

1 N. da t.: *ahimsa* é a transliteração para algumas línguas ocidentais da negação da palavra sânscrita *hims* (injúria). Pronuncia-se *arrim-sá*.

tuma-se definir *ahimsa* como não violência, muito embora seu significado esteja presente tanto nos protestos pacíficos do Mahatma Gandhi quanto na reverência de Albert Schweitzer à vida. “Não faça o mal” seria o primeiro axioma do *ahimsa*. O que mais me impressionou em Marshall Rosenberg, que morreu aos 80 anos — apenas seis semanas antes de eu escrever este texto —, é que ele compreendeu os dois estados do *ahimsa*, ação e consciência.

As ações são bem descritas nas páginas a seguir como princípios da comunicação não violenta, de modo que não as repetirei aqui. Estar consciente do *ahimsa* é muito mais intenso, e Marshall tinha esse atributo. Em todos os conflitos, ele não escolheu lados nem, sobretudo, deu atenção às histórias deles. Por reconhecer que todas as histórias implicam conflitos, clara ou veladamente, ele atribuiu às conexões o papel de pontes psicológicas. Isso se coaduna com outro axioma do *ahimsa*: o que conta não é o que se faz, mas sim a particularidade da atenção. No âmbito jurídico, o divórcio se encerra quando as duas partes firmam a divisão de bens. Porém, isso está longe de constituir o resultado emocional obtido pelas partes divorciadas. Para usar as palavras de Marshall, tanta coisa foi dita que o mundo delas mudou.

A agressão está incorporada ao sistema do ego, que se concentra totalmente em “eu, mim e meu” sempre que surja um conflito. A sociedade condescende com os santos e com o voto de servir a Deus em vez de a si mesma, mas existe um fosso enorme entre os valores que defendemos e o modo como realmente vivemos. O *ahimsa* fecha esse fosso apenas pela expansão da consciência das pessoas. A única maneira de acabar com toda violência é abrir mão da história pessoal. Ninguém que ainda tenha um interesse pessoal no mundo pode se tornar esclarecido — esse poderia ser o terceiro axioma do *ahimsa*. Contudo, esse ensinamento parece ser tão radical quanto Jesus no “Sermão da montanha”, ao prometer que os humildes herdarão a terra.

Em ambos os casos, o importante não é mudar os atos, mas mudar a consciência. Para tanto, deve-se percorrer um caminho de A a B, no qual A é uma vida embasada nas exigências ininteruptas do ego e B é uma consciência imparcial. Para ser franco, ninguém deseja mesmo ter uma consciência imparcial — quando o negócio é estar acima de tudo, essa ideia soa ao mesmo tempo assustadora e impraticável. Qual é a vantagem de destituir o ego, que só tenta obter vantagens? Depois de o seu ego sumir, você seria passivo como um saquinho de areia espiritual?

A resposta está nas ocasiões em que o eu desaparece natural e espontaneamente, as quais ocorrem em momentos de meditação ou apenas contentamento profundo. 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 esses momentos — a que podemos acrescentar todas as experiências de criatividade, amor e diversão — e o *ahimsa* é que aqueles vêm e vão e o *ahimsa* é um estado permanente. Isso mostra que as histórias e os egos que as alimentam são ilusões, modelos criados para a sobrevivência e o egoísmo. A vantagem do *ahimsa* não é que você aprimore a ilusão, que é o que o ego sempre se esforça em fazer com mais dinheiro, posses e poder. A vantagem é que você consegue ser quem realmente é.

Consciência superior é um termo muito arrogante para o *ahimsa*. Consciência normal dá mais precisão ao conceito, num mundo onde a norma é tão anormal que chega a ser psicopatologia. Não é normal viver num mundo onde milhares de ogivas nucleares estão apontadas para o inimigo e o terrorismo é um ato religioso aceitável — eles são tão só a norma.

Para mim, o legado do trabalho de vida inteira de Marshall não está no modo como ele revolucionou o papel do mediador, por mais valioso que fosse. Está no novo sistema de valores que ele viveu — aliás, bastante antigo. O *ahimsa* tem de ser revivido em todas as gerações, uma vez que a natureza humana se divide entre paz e violência. Marshall Rosenberg deu provas de que in-

gressar nesse estado de consciência ampliada é real e, no momento de resolver disputas, muito prático. Ele nos deixa um exemplo que temos condições de seguir. Se formos dotados de amor-próprio verdadeiro no coração, nós o seguiremos. É a única alternativa em um 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*.



1 Entregar-se de coração

A ESSÊNCIA DA COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA

*O que eu quero na vida é compaixão,
um fluxo entre mim e os outros, numa
entrega mútua, do fundo do coração.*

MARSHALL B. ROSENBERG

INTRODUÇÃO

Por acreditar que é de nossa natureza gostar de dar e receber com compaixão, tenho me preocupado durante a maior parte da vida com duas questões: o que nos desliga dessa natureza solidária, levando-nos a um comportamento violento e à exploração dos outros? Por outro lado, o que permite que alguns continuem ligados à sua compaixão mesmo em circunstâncias o mais adversas possível?

Minha preocupação com essas questões começou na infância, por volta do verão de 1943, quando minha família se mudou para Detroit. Na segunda semana depois de chegarmos, eclodiu um conflito racial iniciado com um incidente num parque público. Nos dias seguintes, mais de 40 pessoas foram mortas. Nosso bairro ficava no centro da violência, e passamos três dias trancados em casa.

Quando terminaram os tumultos raciais e começaram as aulas, descobri que o nome pode ser tão perigoso quanto qualquer cor de pele. Assim que o professor disse meu nome durante a

chamada, dois meninos me encararam e dispararam: “Você é *kike*?” Eu nunca tinha ouvido essa palavra e não sabia que algumas pessoas a usavam depreciativamente para se referir aos judeus. Depois da aula, os dois já estavam me esperando: eles me jogaram no chão, me chutaram e me bateram.

Desde aquele verão de 1943 tenho examinado as duas questões que mencionei. O que nos permite, por exemplo, estar sintonizados com nossa natureza compassiva até nas piores circunstâncias?

Penso em pessoas como Etty Hillesum, que continuou compassiva mesmo sujeita às grotescas condições de um campo de concentração alemão. Na época, ela escreveu:



Não é fácil me amedrontar. Não porque eu seja corajosa, mas por saber que lido com seres humanos e preciso tentar ao máximo compreender tudo que qualquer um possa fazer. E foi isso que realmente importou hoje de manhã — não que um jovem funcionário da Gestapo, contrariado, tenha gritado comigo, mas sim que não me senti indignada; ao contrário, senti verdadeira compaixão e vontade de lhe perguntar: “O senhor teve uma infância muito infeliz? Brigou com a namorada?” É, ele me pareceu atormentado e obcecado, mal-humorado e fraco. Eu queria ter começado a tratá-lo ali mesmo, pois sei que jovens dignos de pena como ele se tornam perigosos tão logo se vejam soltos no mundo.

ETTY HILLESUM, *A diary*



Enquanto estudava os fatores que afetam a capacidade de manter a compaixão, fiquei impressionado com o papel crucial da linguagem e do uso das palavras. Desde então, identifiquei uma abordagem específica da comunicação — falar e ouvir —