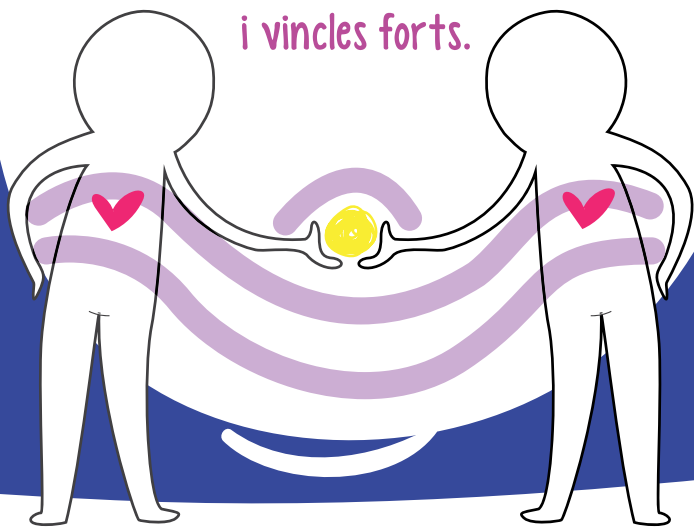


# PRÀCTIQUES COMUNICATIVES

per a una cultura  
del diàleg i la  
col·laboració

Els avenços  
col·lectius  
succeeixen en el  
marc de relacions  
i vincles forts.



Aquesta publicació ha estat elaborada a partir de l'ús de materials que s'han treballat per a activitats de formació dirigides a entitats socials, en el marc d'una col·laboració entre Reds i l'organització colombiana Resuena: comunicació que conecta vidas.

L'objectiu és oferir els conceptes bàsics per conèixer, entendre i posar en pràctica la Comunicació Noviolenta -CNV-, per ser una guia que alhora dóna suport a l'aprenentatge i la difusió de la CNV. Els conceptes aquí exposats són una presentació sintetitzada i resumida, no són una elaboració en profunditat del que la Comunicació noviolenta representa com a model de pensament i pedagogia.

Per tot això que hem dit, es demana fer una utilització i una difusió conscients i respectuoses d'aquesta cartilla, perquè amb l'objectiu de facilitar la seva difusió no es perdi o es faci malbé l'essència i el sentit de la mateixa.

Els continguts d'aquesta publicació formen part del projecte "Enfortiment de la convivència i de la cultura del diàleg a través de la Comunicació Noviolenta", cofinançat per l'Ajuntament de Barcelona i la Diputació. El seu contingut és responsabilitat exclusiva de Reds i no reflecteix necessàriament l'opinió de la Diputació de Barcelona ni de l'Ajuntament.

Es permet difondre, distribuir i copiar o compartir públicament el contingut d'aquesta publicació, sempre que es reconegui l'autoria i que no es faci servir per a fins comercials. No es pot alterar, transformar ni generar una obra derivada a partir d'aquesta publicació sense els crèdits oportuns.

Barcelona, novembre de 2020.

# ÍNDEX

## **Introducció**

Supòsits en què es basa la CNV 4

## **1 Necessitats humanes 6**

Exercicis per posar-ho en pràctica 10

## **2 Sentiments 13**

Exercicis per posar-ho en pràctica 19

## **3 Observacions 22**

Exercicis per posar-ho en pràctica 24

## **4 Peticions 26**

Exercicis per posar-ho en pràctica 28

## **5 Empatia 30**

## **6 Síntesi dels 4 components 32**

## **Annex 1.**

Intencions de la CN 34

## **Annex 2.**

La CNV al teu lloc de treball 37

# INTRODUCCIÓ

## Supòsits en què es basa la CNV<sup>1</sup>

Les idees que tenim sobre la naturalesa humana influeixen de manera profunda en les nostres formes de relacionar-nos, en com vivim la vida, en les nostres expectatives i en el món que creem. La pràctica de la CNV es basa en uns supòsits específics, algunes són idees compartides amb altres tradicions de pensament.

**Tots els éssers humans compartim les mateixes necessitats**, independentment de la procedència, la cultura, l'edat, el gènere, la religió... Les estratègies que fem servir per satisfer-les són el que ens diferencien. Els conflictes tenen lloc a l'àmbit de les estratègies, no de les necessitats.


**Totes les nostres accions són intents de satisfer necessitats**, ja sigui conscientment o inconscient. Només recorrem a la violència quan no reconeixem les estratègies més eficaces per satisfer-les.

**Els sentiments assenyalen necessitats que estan sent satisfetes o no satisfetes**, en una determinada circumstància. Els sentiments poden ser desencadenats, però no causats, per altres persones. La nostra avaluació de si les nostres necessitats estan satisfetes o no, gairebé sempre implica una creença o una interpretació de la realitat.

**El camí més directe a la pau és per mitjà de l'autoconnexió**. Fins i tot quan moltes necessitats estan insatisfetes, satisfer la nostra necessitat d'autoconnexió pot ser suficient per aconseguir la pau interior.

---

1 © Inbal Kashtan y Miki Kashtan, 2014. [www.baynvc.org](http://www.baynvc.org)



**L'elecció és interna.** Independentment de les circumstàncies, podem satisfer la nostra necessitat d'autonomia, fent eleccions conseqüents, basades en la consciència de les necessitats.

**Tots els éssers humans tenim una capacitat innata per a la compassió,** tot i que no sempre sabem com accedir-hi. Quan ens acullen amb compassió i respecte, tendim a tenir més accés a la nostra pròpia compassió. Conrear la compassió contribueix directament a la nostra capacitat per satisfer necessitats de forma pacífica.

**Als éssers humans ens agrada donar.** Gaudim de manera inherent quan contribuïm a la vida d'altres persones i podem viure el nostre donar com a elecció.

**Els éssers humans satisfem moltes de les nostres necessitats per mitjà de relacions interdependents,** amb altres persones i amb la natura. Quan les necessitats dels altres no es satisfan, algunes de les pròpies necessitats també romanen insatisfetes.

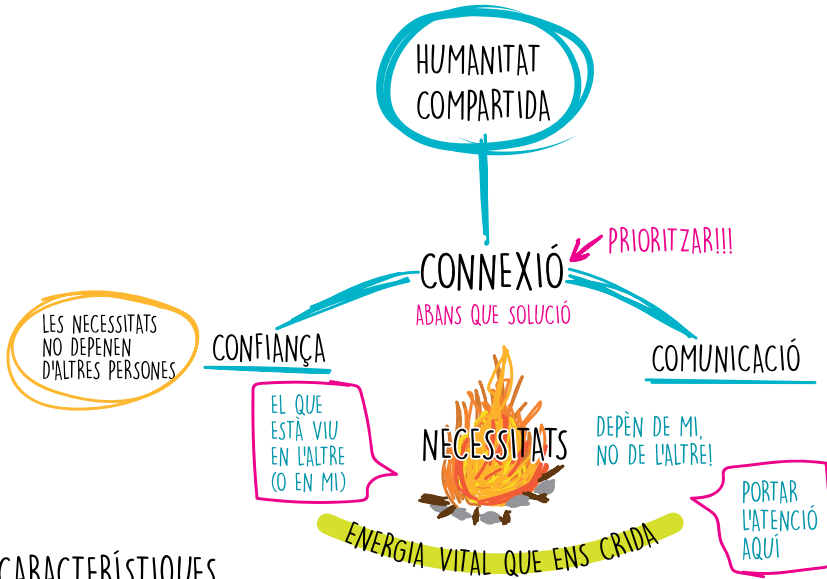
**El nostre món ofereix recursos abundants per satisfer les necessitats.** Quan ens hàgim compromès a valorar les necessitats de tot el món i hàgim recuperat la nostra creativitat sobre com compartir els recursos, podrem trobar maneres d'atendre les necessitats bàsiques de cada persona.

**Els éssers humans canviem.** Tant les necessitats pròpies com les estratègies que tenim per satisfer-les canvien amb el temps. Sigui on sigui que ens trobem en el present, individual i col·lectivament, tenim la capacitat de créixer i canviar.

# 1

# NECESSITATS HUMANES

Són l'impuls, la motivació o l'energia que mouen totes les nostres accions a la vida. Es tracta tant d'allò que és indispensable per estar vius, com el que ens permet desenvolupar-nos i ens dóna sentit.

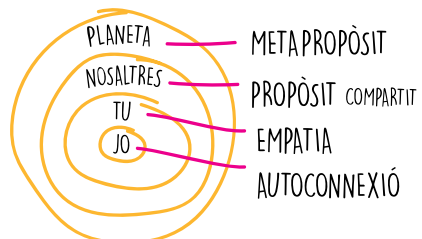


## CARACTERÍSTIQUES

- POSITIVES → ALLÒ QUE VOLEM
- OBERTES → MOLTES ESTRATÈGIES PER SATISFER UNA NECESSITAT
- COMPARTIDES → HUMANITAT COMPARTIDA
- ESSENCIALS → ENS AJUDEN A SOBREVUIRE I DESENVOLUPAR LA NOSTRA HUMANITAT
- ATEMPORALS

SEMPRE PRESENTS  
ACTIVES ≠ MOMENTS ≠ INTENSITAT

## NIVELLS



Aquesta llista mostra algunes de les nostres necessitats humanes, a manera d'il·lustració<sup>2</sup>.

## SENTIT DE SI MATEIX@

Autenticitat  
Sentit  
Creativitat  
Dignitat  
Integritat  
Creixement  
Sanació  
Honestedat  
Autoconeixement  
Autocura

## RELAXACIÓ/ DIVERSIÓ

Humor  
Goig  
Plaer  
Estimulació  
Aventura

## ENTENIMENT

Consciència  
Claredat  
Descobriment  
Aprenentatge

## TRANSCENDÈNCIA

Bellesa  
Celebració  
Fe  
Esperança  
Inspiració  
Dol  
Presència

## CONNEXIÓ

Afecte  
Apreciació  
Companyia  
Harmonia  
Intimitat  
Amor  
Suport  
Tendresa  
Expressió sexual  
Comunicació

## SIGNIFICAT

Vitalitat  
Repte  
Contribució  
Creativitat  
Efectivitat  
Exploració  
Integració  
Propòsit

## IMPORTAR

Acceptació  
Cura  
Compassió  
Consideració  
Empatia  
Reconeixement  
Respecte  
Escolta  
Ser vist/a  
Comprensió

## SUBSISTÈNCIA FÍSICA

Aigua  
Aire  
Aliment  
Salut  
Moviment  
Descans  
Refugi  
Contacte físic

## SEGURETAT

Ordre  
Estructura  
Protecció  
Estabilitat  
Seguretat emocional  
Confiança  
Pau interior  
Pau exterior

## LLIBERTAT

Elecció  
Autonomia  
Espai  
Fluir / Espontaneïtat  
Poder interior  
Lliure expressió

## COMUNITAT

Pertinença  
Cooperació  
Igualtat  
Inclusió  
Reciprocitat  
Participació  
Compartir

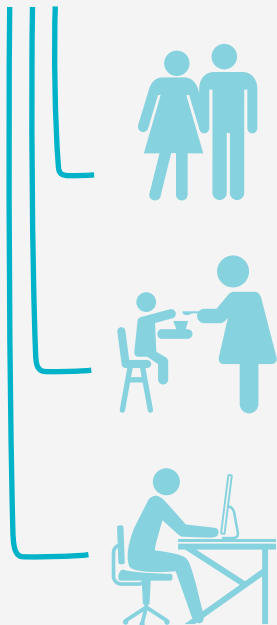
2 Per un llistat més extens i altres recursos sobre CNV online: [cnvc.org](http://cnvc.org) i [asociacioncomunicacionnviolenta.org](http://asociacioncomunicacionnviolenta.org)

# ESTRATÈGIES

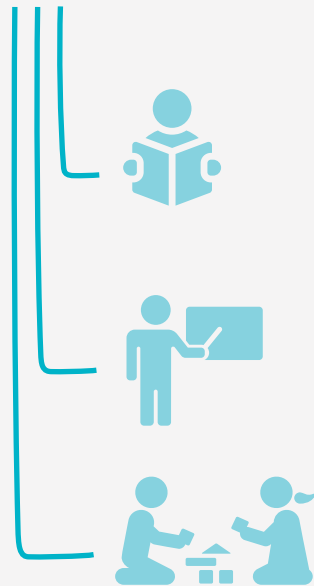
Les estratègies són les accions que triem per satisfer les nostres necessitats: són específiques, tangibles i existeixen al món exterior. Per exemple: “Necessito comprar-me un cotxe” és una estratègia amb la qual podem atendre una necessitat d'efectivitat o autonomia; o, si la teva parella et diu “Vull que passis més temps a casa”, pot estar buscant proximitat o suport.

L'important és no confondre l'estratègia amb la necessitat. Per a una mateixa necessitat, sempre podem trobar estratègies diferents: **cap necessitat no depèn d'una acció, una persona o un objecte en concret per ser satisfeta.**

## NECESSITAT: SEGURETAT ESTRATÈGIES



## NECESSITAT: COMPASSIÓ ESTRATÈGIES





ELS ÉSSERS HUMANS COMPARTIM  
LES MATEIXES NECESSITATS



TOTES LES ACCIONS HUMANES  
SÓN UN INTENT DE SATISFER  
UNA NECESSITAT



EL CONFLICTE ES DÓNA AL NIVELL DE  
L'ESTRATÈGIA, NO DE LA NECESSITAT

# 1 EXERCICIS PER POSAR-HO EN PRÀCTICA

- 1.1 Pensa en quines són les coses que més valoren a la vida. Dóna't uns minuts. Anota'n almenys 10 en un paper. Amb l'ajuda de la llista de Necessitats humanes que et proporcionem en aquesta guia, mira a veure si el que has apuntat són necessitats o estratègies. En cas que siguin aquestes darreres, intenta identificar quina necessitat hi ha darrere l'estratègia. Per exemple, si has escrit "família", es tracta d'una estratègia. Per arribar a la necessitat que hi ha darrere l'estratègia, ens aniria bé preguntar: *Què és el que considero que obtinc / trobo en la família?* (companyia, pertinença, seguretat). Recolza't en la mateixa llista.
- 1.2 Pensa en 5 decisions o accions (*estratègies*) que hagi pres durant la darrera setmana. Identifica quines necessitats intentaves satisfer i, acte seguit, pensa en altres estratègies possibles per atendre aquesta mateixa necessitat. Per entendre-ho millor, fixa't en l'exemple.

Acció (estratègia)	Necessitat/s en joc	Altres estratègies possibles
Jugar a voleibol el dissabte al matí.	Relaxació, estimulació, diversió.	Organitzar una excursió al camp, anar al cinema, fer una sessió en una piscina d'hidromassatge.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

1.3 Llegeix les frases que hi ha escrites a continuació i reflexiona sobre si el que es menciona com a necessitats, realment ho són. Escriu les teves respostes i les teves reflexions al respecte, ja que pot ser interessant si les comparteixes durant les sessions de tutoria grupal.

- Necessito passar més temps amb la parella.

- Els joves necessiten sortir a ballar, almenys, un cop per setmana.

- Necessito que els polítics d'aquest país es posin d'acord d'una vegada!

- Les dones necessiten que les seves parelles es facin càrrec de les criatures.

- Necessito apuntar-me en un gimnàs.

- La meva germana ha decidit restringir l'accés a internet a casa, perquè té una necessitat de control sobre els continguts que les seves filles poden veure en línia.

- Necessito que treballis amb més rapidesa.

- Necessito que em diguis què sents.

- Necessito que la gent deixi de discutir per foteses.
- La meua parella em va dir que els nostres problemes venen per una necessitat d'autoestima per part meua.
- Necessito que deixis de ser tan egoista!

### **I tot això com es viu? - Una intenció per al capítol**

Existeixen una sèrie d'intencions clau en l'ús de la CNV (pots trobar el llistat complet a l'annex 1 d'aquesta publicació). En aquest capítol, et proposem reflexionar sobre la intenció següent. Pot servir de brúixola, inspiració o direcció a l'hora de practicar la CNV.

**Augmentar la nostra capacitat de satisfer necessitats:** Aspirem a desenvolupar els nostres recursos interns, en particular, les nostres habilitats en l'ús de la CNV, per poder contribuir a una connexió més gran i a una diversitat d'estratègies més àmplia per satisfer necessitats.

Intenta posar en pràctica aquesta intenció per mitjà d'accions concretes durant el teu dia a dia i escriu sobre la teua experiència, quines dificultats has trobat, quines reflexions t'han sorgit i com t'has sentit.

## 2 SENTIMENTS

Les nostres necessitats humanes es manifesten per mitjà de com ens sentim. Quan sento fred, m'adono que necessito abrigar-me. Quan sento preocupació, és senyal d'una necessitat de seguretat o de cura. Els sentiments són aquest conjunt de sensacions físiques o emocionals que experimentem en cada moment, segons l'estat de les nostres necessitats.

Per això, identificar el que sentim és un punt fort d'autoconnexió, que ens pot ajudar a respondre de manera efectiva al que ens està passant.



L'estímul és tot el que passa fora meu, és el món exterior. La causa és en el que jo penso i necessito. Per això, una mateixa situació afecta a cada persona de manera diferent.

- **No hi ha sentiments bons ni sentiments dolents.** Tots ens aporten informació valuosa, alguns descriuen necessitats satisfetes i altres, necessitats no satisfetes.
- **Els sentiments són diferents dels pensaments.** La frase “Em sento sola” descriu la meva experiència interna, el que sento, mentre que “sento que tu no m’estimes” descriu una interpretació de la conducta que crec que té una altra persona.
- **Connectar amb els nostres sentiments ens ajuda a deixar de respondre des de l’hàbit automàtic:** podem escoltar amb més claredat què necessitem i fer alguna cosa, en comptes de quedar-nos absorbits en l’emoció o en la ment, jutjant, analitzant o creant històries.



HO SENTO AL MEU COS FÍSIC O EMOCIONAL

~~SOM RESPONSABLES DEL QUE SENTIM~~

A la nostra manera de parlar habitual ens referim de manera molt limitada als nostres sentiments. Per exemple, “bé” i “mal” no són sentiments, són la nostra valoració sobre la nostra experiència o, sovint, una resposta automàtica. Per identificar i prendre consciència del que sentim, és important tenir paraules per anomenar-ho. Les dues llistes que hi ha a continuació mostren quins són alguns dels nostres sentiments, a mode d’il·lustració.

## **Sentiments que podem experimentar quan les nostres necessitats ESTAN SATISFETES**

A continuació, un exemple de llistat a manera d’il·lustració <sup>3</sup>:

### **INSPIRAT**

Admirada  
Meravellat  
Radiant  
Commoguda  
Animat

### **AFFECTUOSA**

Tendra  
Càlid  
Amorós

### **INTERESSADA**

Curiós  
Encantada  
Fascinat  
Involucrada  
Encisat  
Enlluernada  
Perplex  
Intrigada  
Captivat  
Alerta

### **ESPERANÇAT**

Optimista  
Expectant  
Confuada

### **DESCANSADA**

Revitalitzada  
Renovat  
Restaurada  
Buidada

### **AGRAÏT**

Tocada  
Mogut  
Apreciativa

### **PACÍFICA**

Calmada  
Còmode  
Centrada  
Equànime  
Relaxat  
Plena

### **GOIG**

Alegre  
Feliç  
Content  
Feliç  
Eufòric  
Delectada

### **EMOCIONAT**

Animada  
Excitat  
Apassionada  
Viu  
Entusiasmada  
Sorprès

### **CONFIADA**

Obert  
Empoderada  
Segur  
Valent

3 Per un llistat més extens i altres recursos sobre CNV online: [cnvc.org](http://cnvc.org) y [asociacioncomunicacionnviolenta.org](http://asociacioncomunicacionnviolenta.org)

## Sentiments que podem experimentar quan les nostres necessitats NO ESTAN SATISFETES

A continuació, un exemple de llistat a manera d'il·lustració<sup>4</sup>:

### ATEMORIT

Aprensiu  
Espantada  
Preocupat  
Recelós

### CANSADA

Esgotat  
Aclaparat  
Mandrosa  
Fastiguejat

### DOLGUT

Angoixada  
Desgraciat  
Desolada  
Destrossada  
Impotent  
Paralitzada  
Trastornat

### CONFOSA

Ambivalent  
Desconcertada  
Perdut  
Distret  
Indecisa  
Escèptic

### TRIST

Desanimada  
Desesperançat  
Desil·lusionada  
Abatut  
Malenconiosa  
Desencantada

### VULNERABLE

Fràgil  
Desemparada  
Insegur  
Sensible  
Susceptible  
Reservada

### INQUIET

Agitada  
Nerviós  
Ansiosa  
Tens  
Sorpresa

### MOLESTA

Enfadat  
Furiosa  
Indignat  
Malhumorada  
Rancuniós

---

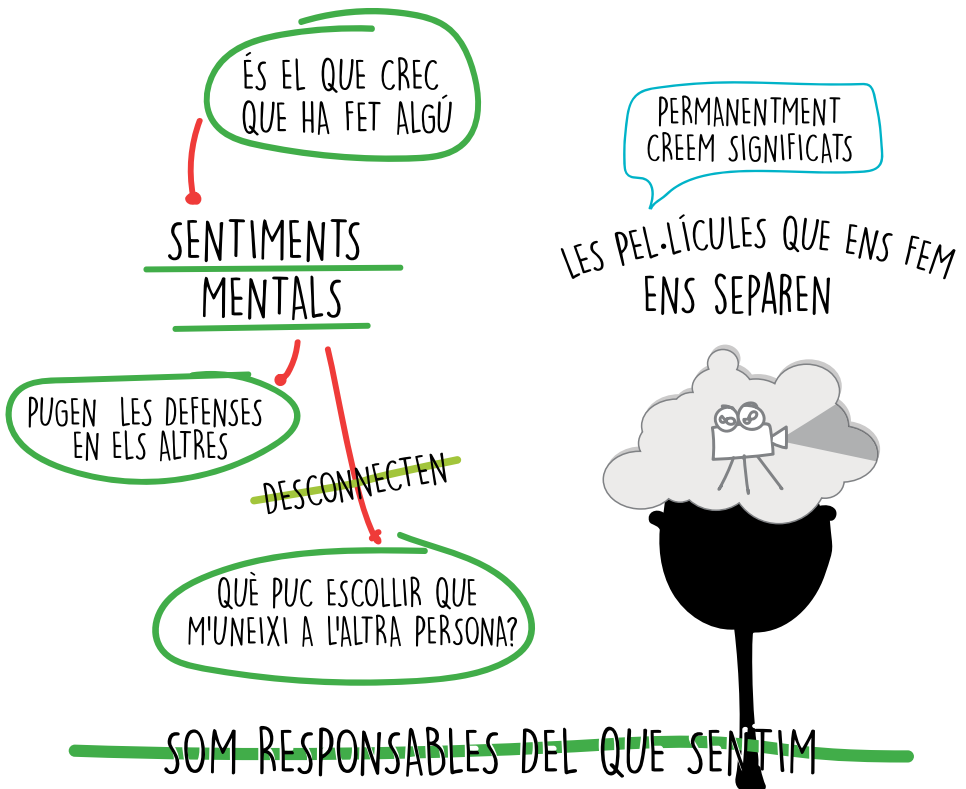
4 Per un llistat més extens i altres recursos sobre CNV online: [cnvc.org](http://cnvc.org) y [asociacioncomunicacionnoviolenta.org](http://asociacioncomunicacionnoviolenta.org)



# SENTIMENTS MENTALS

A la nostra forma habitual de parlar, ens referim a pensaments com si fossin sentiments. Els sentiments “mentals” sorgeixen quan, en comptes de connectar-nos amb la nostra experiència interna i descriure el que estem sentint, ens anem a la ment i ens connectem amb la nostra interpretació. Per exemple, “Em sento desanimada” descriu la meva experiència interna; mentre que “Sento que podria haver-ho fet millor” és la meva interpretació del que he fet.

En general, quan dius “Jo sento que...” o “Penso que sento que...” les paraules que vindran a continuació descriuran els teus pensaments, no els teus sentiments.



Aquest és un llistat d'alguns sentiments mentals a manera d'il·lustració:

Abandonat	Estafada	Ignorat
Abusada	Exclòs	Jutjada
Aïllat	Estúpida	Maltractat
Atacada	Explotat	Manipulada
Criticada	Incompresa	Obligat
Culpat	Anat	Rebutjada
Menyspreada	Inferior	Traït
Dominat	Inútil	Usada
Enganyada	Insignificant	

## EXEMPLE DE SENTIMENT MENTAL

-“SENTO QUE NO M’ESTIMES”-

↳ **TRADUCCIÓ** EM SENTO **TRISTA/ ANGOIXADA**

-“QUAN NO EM SALUDES, EM SENTO REBUTJADA”-

↳ **TRADUCCIÓ** EM SENTO **SOLA/ VULNERABLE**

## 2 EXERCICIS PER POSAR-HO EN PRÀCTICA

2.1 Ampliar el teu vocabulari de sentiments et pot ajudar a expressar-te d'una manera clara i satisfactòria. En les situacions següents, quins són els sentiments que es demostren? Recolza't en la llista de Sentiments que et proporcionem en aquesta guia.

- Acabes de trencar un gerro a casa d'una coneguda.

- La teva parella no t'ha felicitat per l'aniversari.

- El veí no t'ha tornat la salutació quan t'has creuat amb ell en sortir de l'ascensor.

- Estàs conduint per la ciutat i una bicicleta passa pel teu costat, tot i estar el semàfor vermell per a ambdós.

- Escoltes a les notícies que els confinaments domiciliaris es repetiran més vegades al llarg del 2020.

- Al metro, escoltes a una persona dir que la culpa de la pandèmia és que a Espanya som molt poc civilitzats.

- Al carrer, veus com una persona migrant demana ajuda amb un cartell per recollir diners per a la seva família.

2.2 Per a cadascuna de les frases següents, identifica quin és/són el/s sentiment/s de la persona que s'expressa:

- Sento que no m'escoltes.
- Em sento frustrada perquè m'hagués agradat fer-ho d'una altra manera.
- En Joan es va sentir ignorat per la seva parella quan, en arribar a la festa, no va seure al seu costat.
- Ets un pesat.

2.3 Quants sentiments diferents ets conscient que experimentes al llarg d'un dia? ¿A quina part del cos els sents? Com descriuries aquesta experiència que es manifesta? Per entendre-ho millor, fixa't en l'exemple.

Sentiment	Part del cos on es manifesta	Com es manifesta
Por	Braços, cames i clatell	Sensació de tremolor, sudoració, tensió muscular
Por		
Tristesa		
Alegria		
Alleujament		
Excitació		
Ràbia		
Molèstia		

2.4 Pensa en una situació que t'hagi fet experimentar un nivell de molèstia o de dolor alt. Identifica el sentiment, dóna't uns minuts per sentir-lo i estar present amb ell. Pot ser que notis que defuges del sentiment, que el negues o que el jutges. Si passa això, anota els pensaments de rebuig que et sorgeixen. Després, torna a estar present amb aquest sentiment.

Aquest exercici és molt eficient per descobrir la relació que tens respecte dels teus sentiments i els teus pensaments, i les reaccions que tens davant d'ells. Així, treballes la capacitat de tenir una connexió més profunda amb els teus sentiments i amb tu mateix@. Pot ser interessant compartir el que descobreixis amb altres persones durant les sessions de la tutoria grupal.

### **I tot això com es viu? - Una intenció per al capítol**

Existeixen una sèrie d'intencions clau en l'ús de la CNV (pots trobar el llistat complet a l'annex 1 d'aquesta publicació). En aquest capítol, et proposem reflexionar sobre la intenció següent. Pot servir de brúixola, inspiració o direcció a l'hora de practicar la CNV.

**Assumir la responsabilitat pels nostres sentiments:** Aspirem a connectar els nostres sentiments a les nostres pròpies necessitats, reconeixent que altres no tenen el poder per fer-nos sentir res. Aquest reconeixement ens permet prendre mesures per satisfer les nostres necessitats, en lloc d'esperar que els altres canviïn.

Intenta posar en pràctica aquesta intenció per mitjà d'accions concretes durant el teu dia a dia i escriu sobre la teva experiència, quines dificultats has trobat, quines reflexions t'han sorgit i com t'has sentit.

# 3

## OBSERVACIONS

Una observació és una descripció objectiva i concreta d'allò que hem vist o hem escoltat, que ha actuat com a estímul a una reacció de la nostra part. Les observacions es construeixen amb el màxim de detalls descriptius possibles, sense afegir-hi ni interpretacions ni valoracions.

S'assembla a la manera com una càmera de vídeo pot capturar un moment: ens dóna un informe del que ha registrat que ha passat, segons on estigui ubicada la càmera, sense afegir-hi cap interpretació.



Pots començar la teva observació dient:



**Quan et sento dir...**



**Quan veig que...**

Les observacions es construeixen amb el major nombre de detalls possible, sobre el context o escena que volem descriure: temps, lloc, subjecte, acció, objecte.



## PRENENT PLENA RESPONSABILITAT PEL QUE PENSEM

---

La clau és prendre responsabilitat sobre les interpretacions, les avaluacions o els judicis que fas, i això és una cosa que pots fer sense haver de reprimir-los: n'hi ha prou de separar-los del que veus i el que escoltes.

En separar el que observem del que interpretem, evitem convertir els nostres judicis en la veritat del que va passar i, amb això, obrim espai per a la veritat de l'altr@ i podem prendre responsabilitat pels nostres pensaments.

Paraules com “sempre, mai, usualment, poques vegades”, congelen la vida a una idea estàtica i general. Si dius “jo sempre sóc impuntual”: vol dir que mai no has arribat a temps i que en totes les circumstàncies fas el mateix?

### 3 EXERCICIS PER POSAR-HO EN PRÀCTICA

3.1 Defineix si les frases següents constitueixen una observació o una observació barrejada amb avaluació. Si és el segon cas, reescriu com seria la frase, perquè expressi una observació pura.

- Et passes tot el dia davant la pantalla.  
\_\_\_\_\_
- No m'has telefonat per preguntar-me què tal m'ha anat l'examen.  
\_\_\_\_\_
- La meua veïna es queixa cada vegada que parlo amb ella.  
\_\_\_\_\_
- Aquest matí t'has deixat la televisió encesa.  
\_\_\_\_\_
- Treballes massa darrerament.  
\_\_\_\_\_
- Avui fa un dia preciós!  
\_\_\_\_\_
- L'Anna em va dir que el vestit nou m'afavoreix molt.  
\_\_\_\_\_

3.2 Pensa en una situació recent en la qual algú ha fet o ha dit alguna cosa que t'ha generat malestar. Explora si aquesta situació viscuda ha detonat en tu judicis sobre l'altra persona (Recorda que, quan parlem de judicis, ens referim a allò que *ensem que* una altra persona és o el que *ensem* sobre alguna cosa que ha fet).

**Part 1.** Escribe el judici. Identifica què sents quan hi penses i quina necessitat hi ha rere el judici.

**Judici:**

**Sentiment:**

**Necessitat:**



**Part 2.** Tradueix el judici en observació i revisa si, quan penses en l'observació, la teva necessitat i el teu sentiment canvien o no.

Observació:

Quan veig / sento .....

sento .....

perquè necessito .....

Recolza't en les llistes de Sentiments i Necessitats. Per entendre-ho millor, segueix l'exemple.

**Part 1:** La meva veïna és una amargada! Està tot el dia queixant-se.

**Judici:** Amargada

**Sentiment:** Irritació, impaciència.

**Necessitat:** connexió / harmonia, cura

**Part 2:** Quan escolto com es queixa la veïna cada vegada que coincidim a l'ascensor, sento irritació i impaciència perquè necessito harmonia i cura.

## I tot això com es viu? - Una intenció per al capítol

Existeixen una sèrie d'intencions clau en l'ús de la CNV (pots trobar el llistat complet a l'annex 1 d'aquesta publicació). En aquest capítol, et proposem reflexionar sobre la intenció següent. Pot servir de brúixola, inspiració o direcció a l'hora de practicar la CNV.

**Més enllà del que és “bo” i el que és “dolent”:** Tenim costum de fer avaluacions en termes de “correcte” i “incorrecte” (judicis morals). Aspirem a transformar aquest hàbit, centrant-nos en si ens sembla que les necessitats humanes estant sent cobertes o no (avaluacions basades en necessitats).

Intenta posar en pràctica aquesta intenció per mitjà d'accions concretes durant el teu dia a dia i escriu sobre la teva experiència, quines dificultats has trobat, quines reflexions t'han sorgit i com t'has sentit.

## TIPUS DE PETICIONS

### PETICIONS DE CONNEXIÓ

Busquen generar connexió i enteniment, abans d'avançar cap a la recerca d'una solució.

#### EXEMPLES:

Em podries dir què m'has sentit dir-te?

Com és per a tu sentir això?

### PETICIÓ D'ACCIÓ

Busquen proposar estratègies o solucions, una vegada que hem aconseguit establir entesa i confiança al voltant dels sentiments i necessitats de cada persona.

#### EXEMPLE:

Estàs disposada a venir aquest divendres de 2:00 a 4:00 a casa meva per parlar del llibre que estic escrivint?

Algunes característiques clau perquè les nostres peticions siguin efectives:

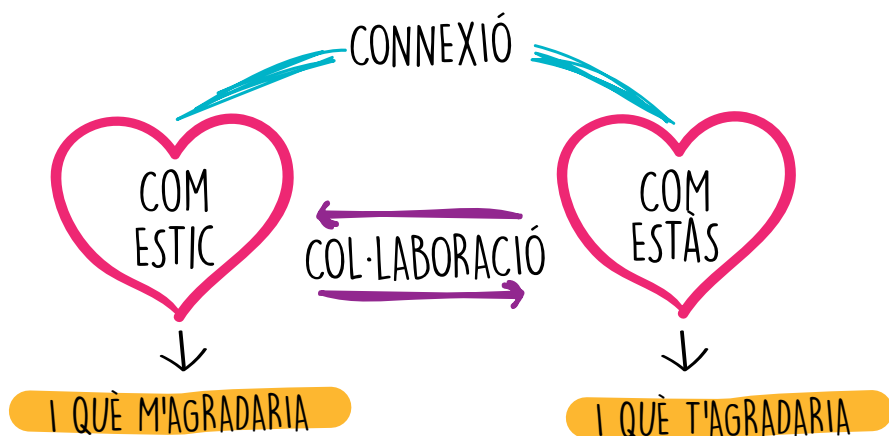
- **Que expressin una acció positiva:** la gent té dificultat per saber què se li demana en realitat quan un li demana el que no vol.
- **Que siguin realitzables:** formular les nostres peticions en forma d'accions concretes que els altres puguin realitzar. Evitar frases en sentit abstracte o ambigu.
- **Que siguin específiques:** tenir clara quina és l'acció o l'estratègia específica que esperem per aconseguir el que estem demanant.

## 4

## PETICIONS

Un cop hem identificat què volem o a què aspirem (necessitats), podem realitzar peticions a altres persones perquè ens ajudin a assolir-ho. Les peticions són el vehicle per mitjà del qual explorem la possibilitat que altres persones contribueixin al nostre benestar. També ens podem fer peticions a nosaltres mateix@s.

Quan fem una petició, la fem amb la intenció d'establir un diàleg de col·laboració, no d'imposició. És a dir, volem que l'altra persona ens respongui segons la seva voluntat i no per obligació, compromís o sentit del deure.



De la mateixa forma que, quan realitzo una petició, ho estic fent des d'un lloc de connexió amb el que sento i necessito, la resposta que vull rebre de l'altra persona, és també des d'un lloc de connexió amb el que sent i necessita. Per això, una petició es diferencia d'una exigència perquè quan la fem, estem disposats a rebre un "no" com a resposta.

## 4 EXERCICIS PER POSAR-HO EN PRÀCTICA

4.1 Llegeix les frases següents i valora si tenen les característiques per ser una petició efectiva. En cas que no, escriu com es podrien reformular o completar perquè ho siguin:

- M'agradaria que passessis més temps amb mi.  
\_\_\_\_\_
- El seu cap li ha demanat que li lliuri l'informe al més aviat possible.  
\_\_\_\_\_
- Vols sortir a córrer amb mi aquest diumenge al matí?  
\_\_\_\_\_
- Deixa'm en pau!  
\_\_\_\_\_
- Podries ser més endreçat a casa?  
\_\_\_\_\_
- Estaries disposat a seguir parlant del tema després de sopar?  
\_\_\_\_\_

4.2 Identifica una necessitat que hagi estat ajornant a la teva vida (per exemple: descans, plaer, espai) i fes-te una petició a tu mateix que sigui positiva, específica, realitzable (a curt termini) i orientada al present, per atendre aquesta necessitat. Anota-ho. Pot ser interessant compartir aquest exercici durant les sessions de tutoria grupal.

4.3 Observa el teu diàleg intern i identifica si, quan et demanes alguna cosa a tu mateix, ho fas com a petició o com a exigència. Anota, almenys, tres exemples.

4.4 Quan identifiquis exigències:

- Anota el pensament que et porta a pensar que no hi ha cap altra opció.
- Intenta trobar, com a mínim, 2 estratègies més que et permetin reconèixer quines altres opcions podries triar.

4.5 Recorda una situació en la qual algú va fer alguna cosa que no et va agradar. Anota-la a continuació i pensa en, almenys, una petició que hauries pogut fer-li. Recorda fer-ho utilitzant llenguatge d'acció positiva, assenyalant quines són les teves necessitats. Pot ser interessant compartir aquest exercici en grups o en parelles, durant les sessions de tutoria grupal.

### **I tot això com es viu? - Una intenció per al capítol**

Existeixen una sèrie d'intencions clau en l'ús de la CNV (pots trobar el llistat complet a l'annex 1 d'aquesta publicació). En aquest capítol, et proposem reflexionar sobre la intenció següent. Pot servir de brúixola, inspiració o direcció a l'hora de practicar la CNV.

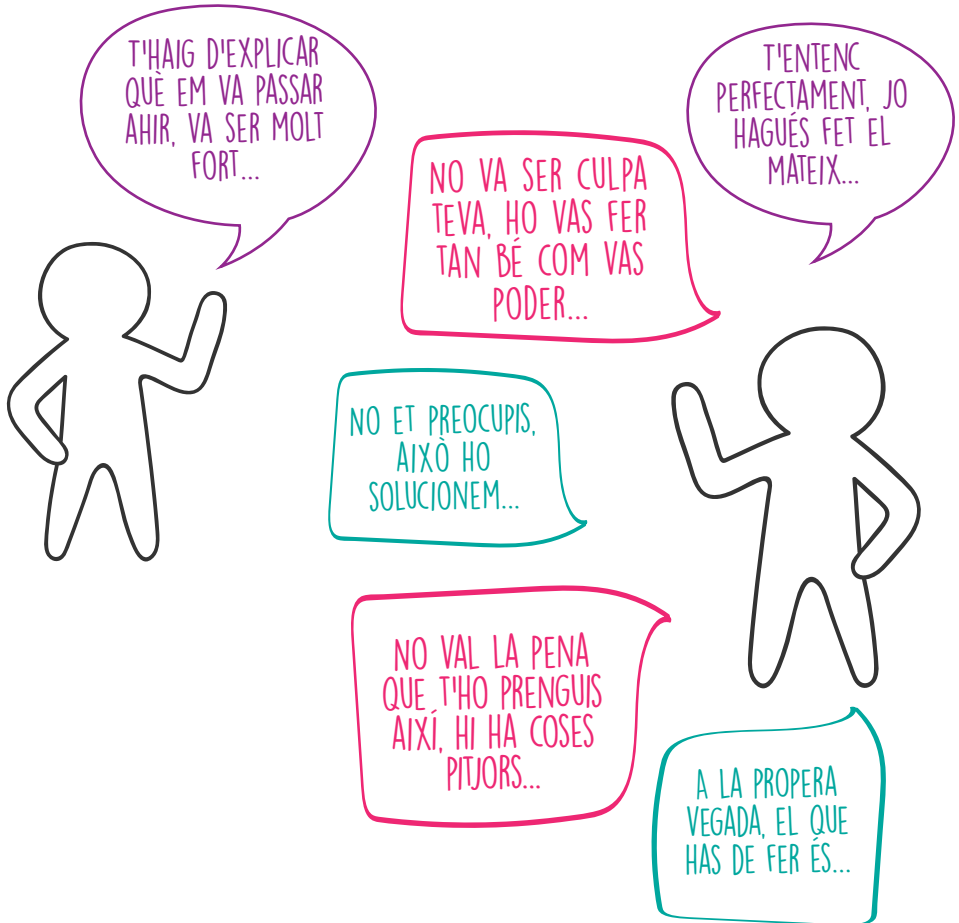
**Expressar-se des del cor:** en expressar-nos, aspirem a parlar amb el cor, mostrant els nostres sentiments i les nostres necessitats, i fent peticions concretes i realitzables.

Intenta posar en pràctica aquesta intenció per mitjà d'accions concretes durant el teu dia a dia i escriu sobre la teva experiència, quines dificultats has trobat, quines reflexions t'han sorgit i com t'has sentit.

# 5

## EMPATIA

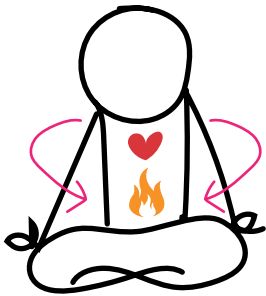
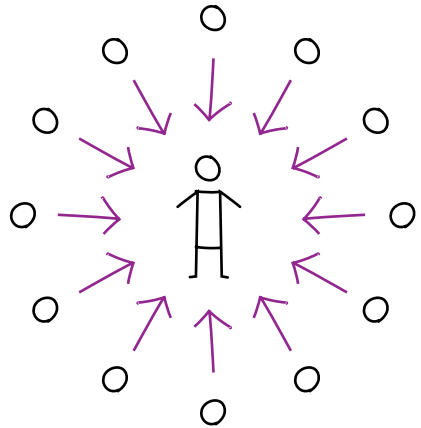
Hi ha moltes formes quotidianes d'escoltar:



En aquestes formes, qui escolta se centra a resoldre o alleujar la situació que viu la persona que ens parla. Quan escoltem des de l'empatia, la nostra intenció és connectar amb l'experiència interna de qui ens parla, el que sent i el que necessita. Aquesta connexió és el que permet que la nostra comunicació es basi en la compassió.

# EMPATIA

L'empatia consisteix a estar presents amb l'experiència de l'altra persona, en els seus propis termes, sense jutjar ni interpretar. Més enllà de la història que ens explica, posem l'atenció en les necessitats i els sentiments que són a la base. Per això, podem empatitzar sense estar d'acord.



**SENTIMENT** Jo sento...

**NECESSITAT** Jo necessito...

# AUTOEMPATIA

En el procés d'autoempatia, escoltem el que està viu en nosaltres i això ens ajuda a estar presents amb la nostra experiència, sense jutjar-la ni interpretar-la. Connectem el que pensem, el que sentim i el que necessitem. Adonar-nos del que és viu en nosaltres, ens ajuda a acceptar i entendre la nostra experiència i ens dóna claredat per triar quin és el pas següent.

# 6 SÍNTESI DELS QUATRE COMPONENTS

Aquesta és una guia de referència perquè puguis anar desenvolupant el llenguatge que proposa la CNV, en el camí d'integrar-la i articular-la d'una manera que et resulti natural.

Com tot llenguatge, al principi té un ABC i una pedagogia per ser apresos.





## CONNEXIÓ AMB MI (AUTO-EMPATIA)

### OBSERVACIÓ:

Quan veig / escolt ...

### SENTIMENT:

Jo sento...

### NECESSITAT:

Perquè necessito...

### PETICIÓ:

Estaries disposat/da a...

## CONNEXIÓ AMB ALTRES (EMPATIA)

### OBSERVACIÓ:

Quan tu veus / escoltes...

### SENTIMENT:

Estàs sentint...

### NECESSITAT:

Perquè necessites...

### PETICIÓ:

T'agradaria...?

# INTENCIONS CLAU

quan fem servir la comunicació noviolenta<sup>5</sup>

Tenir claredat sobre les nostres intencions ens pot ajudar a actuar i viure en alineació amb els nostres valors. Quan fem servir la CNV, perquè creiem que aquesta enriqueix la nostra vida i ens ajuda a contribuir en un món on les necessitats de totes les persones són ateses pacíficament, tenim les intencions següents:

## A. VIURE AMB EL COR OBERT

---

### **Autocompassió:**

La intenció és treure la càrrega de la culpa, l'autojudici i les autoexigències, i veure'ns a nosaltres mateixos/es amb compassió, amb l'enteniment de les necessitats que són a la base de les nostres accions.

### **Expressar-nos des del cor:**

Quan ens expressem, volem parlar des del cor, expressar els nostres sentiments i les nostres necessitats i fer sol·licituds específiques que puguin dur-se a terme.

### **Rebre amb compassió:**

Quan escoltem els altres, procurem escoltar els sentiments i les necessitats que hi ha rere les seves expressions i les seves accions, fins i tot, si la seva forma d'expressar-se o d'actuar no respon a les nostres necessitats. (Ex: judicis, exigències, violència física).

### **Prioritzar la connexió:**

La intenció és enfocar-nos a connectar, amb el cor obert, amb les necessitats de tots i totes, en lloc de posar la nostra atenció a buscar solucions immediates. Primer, connexió; després, solució.

---

5 Inbal Kashtan i Miki Kashtan, 2004. [www.baynvc.org](http://www.baynvc.org)



### **Més enllà de *bo* i *dolent*:**

La intenció és transformar el nostre hàbit de traduir la vida en el que és “bo” o “dolent” (avaluació basada en judicis moralistes), i enfocar-nos a veure si les necessitats humanes estan sent cobertes o no (avaluació basada en necessitats).

## **B. ELECCIÓ, RESPONSABILITAT I PAU**

---

### **Assumir la responsabilitat dels nostres sentiments:**

La intenció és connectar els nostres sentiments a les nostres necessitats. Aquest reconeixement ens permet prendre acció per atendre les nostres necessitats, en comptes de tractar que els i les altres canviïn.

### **Assumir la responsabilitat de les nostres accions:**

La intenció és reconèixer la nostra elecció en cada moment i prendre les accions que considerem que satisfaran les nostres necessitats. Evitem prendre accions motivades per la por, la culpa, la vergonya, el desig de recompensa o idees que provenen del sentit del deure o d'obligació.

### **Viure en pau amb necessitats no satisfetes:**

La intenció és estar presents i acollir els nostres sentiments quan experimentem que les nostres necessitats no han estat satisfetes, connectant-nos amb la necessitat, més que amb la insistència de satisfer-la.

### **Augmentar la nostra capacitat d'estar en el moment present:**

Aspirem a desenvolupar la nostra capacitat de connectar amb les nostres pròpies necessitats i les necessitats dels altres, i respondre als estímuls de el present en el moment, per evitar la construcció d'històries sobre qui som i qui són les altres persones.

### **Augment de la capacitat per satisfer necessitats:**

Busquem desenvolupar els nostres recursos i habilitats internes, per contribuir a una major connexió i a el desenvolupament d'estratègies diverses per satisfer necessitats.

## C. PODER COMPARTIT

### **Cuidar de les necessitats de totes les persones:**

Volem fer peticions, i no exigències, per romandre oberts i obertes a diverses estratègies per satisfer necessitats. Busquem treballar en la recerca de solucions que atenguin les necessitats de tots i totes les persones implicades.

### **Augmentar la nostra capacitat de compartir recursos basats en les necessitats:**

Volem desenvolupar i practicar estratègies que ens permetin compartir els recursos del nostre planeta amb l'objectiu de satisfer el major nombre de necessitats per al major nombre de persones i per al medi ambient.

### **Ús protector de la força:**

Ens comprometem a utilitzar la mínima força necessària per protegir, no per educar, castigar, ni per obtenir el que volem, i només en situacions en què ens trobem amb que el diàleg no pot satisfer una necessitat immediata de seguretat física. Aspirem a tornar al diàleg tan aviat com hàgim tornat a establir una sensació de seguretat física.

# LA COMUNICACIÓ NOVIOLENTA AL TEU LLOC DE TREBALL

Els següents principis són clau per aconseguir col·laboració en la teva organització:

## ENFORTIMENT DE LES TEVES CAPACITATS INTERNES

És molt més fàcil atendre els obstacles externs quan hi ha força interna. Per disposar-te a la col·laboració, requereixes empoderament i integritat. Això consisteix a tenir prou força interna per mantenir la connexió amb les teves necessitats i la teva capacitat d'expressar-les.

## CULTIVA LES TEVES HABILITATS INTERPERSONALS

La col·laboració té a veure amb el desenvolupament d'una sèrie d'àrees d'habilitats personals que es poden aprendre a dirigir cap a l'objectiu d'augmentar el poder de tots i totes en conjunt.

### → **Dóna i rep retroalimentació a temps**

Recorda que el propòsit de la retroalimentació és donar suport o rebre suport per poder contribuir al propòsit compartit. No és una crítica, judici o queixa, sinó el procés de realitzar una observació específica, identificar la necessitat darrere de l'observació i fer suggeriments positius, realitzables i concrets.

### → **Condueix converses difícils amb valentia i cura**

Passa del conflicte -el problema està entre nosaltres- al dilema -sostenim el problema junts-. La millor manera és identificar les necessitats mútues i mantenir la curiositat i apertura per trobar una estratègia que funcioni per tots dos i en el marc del propòsit compartit que us uneix. Amb prou eines i suficient

enfortiment intern, els conflictes es poden transformar en oportunitats per a un major aprenentatge i col·laboració.

→ **Dóna-li importància tant a l'assumpte com a la relació**

La manca d'atenció a la relació provoca erosió en la confiança, mentre que ocupar-se només de la relació provoca una manca d'efectivitat.

→ **Tingues en compte els objectius a curt i llarg termini**

Els processos unilaterals de vegades produeixen resultats més ràpids i un cost més elevat per a l'efectivitat i la confiança.

→ **Estableix el propòsit per a cada conversa i com aquesta encaixa en una intenció de col·laboració**

Començar pel propòsit aporta focus i claredat i allibera més energia i creativitat.

→ **Crea acords clars i sòlids**

Busca sempre centrar-te en la identificació d'objectius compartits i en el que tothom està disposat a fer, en lloc del que s'ha de fer.

## COL·LABORA DINS DEL TEU EQUIP

Les habilitats interpersonals per si mateixes no es tradueixen en un comportament grupal útil o en bon funcionament en equip: necessitem aprendre habilitats específiques per a la col·laboració en grups.

→ **Prioritza l'escolta**

→ **Busca una solució que funcioni per a totes les persones involucrades**

Tracta de trobar solucions que incloguin el major nombre de necessitats, entre més necessitats incloguis, més alt és el nivell de disposició i participació del teu equip.

→ **Basa les solucions en una comprensió completa del que és important per a tots i totes.**



formacio@reds.org

www.reds.org

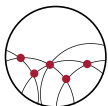
f @REDStrasformacionsocial

t @reds\_transforma

i @reds\_transforma

*La Comunicació Noviolenta (CNV) és un enfocament específic sobre la comunicació que convida a transformar els patrons habituals de relació, en formes que potenciïn la confiança, l'entesa mútua, el respecte i la col·laboració per el benestar col·lectiu.*

Organitza:



**REDS**  
solidaridad para la transformación social

Amb el suport de:

