

# Centrar-se en les necessitats: la comunicació no violenta

*Què fer si algú a la feina m'escriu? Com és que jo he perdut els nervis? La comunicació no violenta dona pistes per redirigir una discussió de forma a que permeti trobar solucions a un problema satisfactòries per les dues parts.*

## 1. Quan aplicar aquesta eina

Les eines de comunicació no violenta són especialment útils en situacions de discussió, ja que, com el seu nom indica, es tracta d'una eina comunicativa. L'eina que es presenta aquí, doncs, és un exercici per a practicar com argumentar.

L'eina de la comunicació no violenta serveix per a:

- Explicar quines són les pròpies necessitats en un conflicte (parla);
- Entendre quines són les necessitats de l'altra part en un conflicte (escolta);
- Buscar solucions a un problema.

La comunicació no violenta és una pràctica molt poderosa quan es sap utilitzar bé, però requereix força pràctica, i tenir la ment freda a l'hora d'utilitzar-la. Quan no es domina, doncs, és recomanable preparar-la anticipadament, abans de tenir una discussió o negociació.

## 2. En què consisteix?

La **comunicació no violenta**, tal i com en parla el seu inventor, Marshall B. Rosenberg (2011: 18), és "un enfocament específic de la comunicació

– parlar i escoltar – que ens porta a donar des del cor, a connectar-nos amb nosaltres mateixos i amb altres persones d'una forma que permet que aflori la nostra [empatia] natural."

Reforça, doncs, les habilitats d'escolta i de parla (com escoltem i com parlem). La seva fortalesa principal és que facilita posar-se en el lloc de l'altre, i alhora entendre a l'altre amb empatia (la comunicació no violenta també es coneix com a comunicació empàtica). És especialment útil per a millorar la comunicació entre parts en conflicte, ja que permet rebaixar la tensió, identificar el que cadascú necessita, i buscar formes de resolució.

Aquest tipus de comunicació es basa en quatre principis, que s'apliquen tant a la forma d'expressar-se com a la d'escoltar: observació sense judici, expressió dels sentiments, indagació de la necessitat, i petició de canvi.

**Observació:** Per tal de resoldre una situació conflictiva, cal tenir, en primer lloc, una visió d'allò que ha succeït. Generalment, però, els fets poden ser vistos de forma molt diferents per les parts en conflicte. Mentre que una part recordarà uns fets, l'altra en recordarà uns altres. També pot succeir que tot i reconèixer les mateixes situacions, les poden recordar o interpretar de forma ben diferent.

**Fugir de l'atac i del judici:** Si, en una discussió es descriuen fets de forma que comportin una valoració o un judici, és probable que l'altra persona ho percebi com una crítica o un atac personal. Generalitzar, aplicar arguments que surten d'altres contextos o persones tampoc ajuda a focalitzar-se en la qüestió a resoldre.

Per descriure els fets d'una situació conflictiva de forma que faciliti la seva resolució, la comunicació no violenta recomana evitar tot tipus de judicis i acusacions, i centrar-se en descriure els fets de la forma més concreta i neutra possible.

“Els formularis de l'Ajuntament per a què la ciutadania faci demandes et fan dir “Què exposes” i “Què demanes”. El “Què exposes” fomenta que la gent exageri la descripció de la situació, perquè s'ha de queixar d'alguna cosa! Aquest tipus d'instruments, amb aquestes formulacions, potencien la imatge de l'enemic i la queixa exagerada”.

Participant, 11 desembre 2012

**Sentiments:** Els conflictes sovint comporten sentiments forts que val la pena expressar. No exterioritzar els sentiments sol ser contraproductiu per la persona mateixa que no els expressa i pel procés del conflicte, ja que es pot enquistar i sortir de formes inesperades.

**Verbalitzar / empatitzar amb els sentiments:** Per aquest motiu, la comunicació no violenta recomana identificar i compartir els propis sentiments amb la part en conflicte. Igual que amb l'observació, l'expressió dels sentiments ha de fugir d'elements valoratius o interpretatius: no és el mateix dir “Em sento rabiosa” (que implica un sentiment propi), que “Em sento ignorada” (que implica la interpretació de que l'altre ens està ignorant). Així, l'expressió dels sentiments únicament ha de fer referència a una mateixa. Es distingeixen aquells sentiments que sorgeixen quan tenim una necessitat satisfeta (sentir-se alleujada, còmoda, apassionada, expansiva, forta, realitzada, viva...), d'aquells que apareixen quan no tenim una necessitat coberta (aleshores ens sentim abatudes, avergonyides, desconcertades, ferides, inferiors, paralitzades, rancunioses, etc.). Els nostres sentiments són la part visible d'una necessitat pròpia satisfeta o insatisfeta.

**Necessitats:** Si es defineix el conflicte com una “contraposició d'interessos o necessitats entre parts enfrontades”, és fàcil concloure que per resoldre un conflicte cal veure com fer compatibles aquests interessos i necessitats. És important, doncs, que les parts identifiquin les seves necessitats no satisfetes.

**Reconèixer les necessitats:** Reconèixer i explicar les nostres necessitats requereix assumir la responsabilitat dels nostres sentiments i necessitats. Cal tenir en compte que per expressar les necessitats s'ha de fer referència a una mateixa (“necessito atenció / autonomia”), i no projectar sobre l'altre les pròpies necessitats (“necessito que facis / que deixis de fer”).

**Petició:** Finalment, de cara a poder trobar una solució al conflicte, i una vegada s'han identificat les necessitats de fons, és el moment d'explicitar quines demandes es poden fer per a mirar de satisfer aquestes necessitats i amb això, resoldre el conflicte.

**Concretar propostes:** Les propostes han de ser en positiu (“m'agradaria que fessis”, enlloc de “m'agradaria que deixis de fer”), i el més concretes possible.

Aquestes quatre passes han d'explicitar-se en aquest mateix ordre sempre que es vulgui practicar la comunicació no violenta.

### 3. Eina

1. Individualment, pensa en alguna situació en l'àmbit laboral que t'hagi fet enfadar, i/o on hagi tingut una discussió (amb un usuari o amb qualsevol altre actor).

2. Segueix els quatre passos de la comunicació no violenta, omplint la taula proposada:

- Omple la primera fila de la taula, explicant quins han estat els fets que han portat a la discussió, de la forma més neutra i més concreta possible.
- A la segona fila de la taula, identifica quins sentiments devia tenir cada actor.

c. A la tercera fila de la taula, indaga quines deuen ser les necessitats amagades darrera d'aquells sentiments (en el cas de l'altra persona, s'ha de practicar l'empatia: encara que l'altra persona no ens hagi donat prou informació per saber-ho, posar-se a la seva pell pot ajudar a esbrinar-ho).

d. Omple la quarta fila de la taula amb propostes per resoldre la situació.

3. Per parelles, expliqueu-vos la situació amb la que heu fet l'exercici, i reviseu el que heu escrit a la taula, per tal d'identificar si hi ha algun judici de valor en el que s'ha escrit.

	Jo	Altre actor
Descripció dels fets		
Sentiments		
Necessitats		
Petició		

#### 4. Recursos Addicionals

- Rosemberg, Marshall B. (2011) *Comunicación no violenta, un lenguaje de vida*. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Van Stappen, Anne (2010) *Cuaderno de ejercicios de comunicación no violenta*. Bernex: Editions Jouvence.