

**MARSHALL  
ROSENBERG**

**A linguagem  
da paz em  
um mundo  
de conflitos**



**Palas Athena**

----

## Resumo do livro

# **“A Linguagem da paz em um mundo de conflitos” - Marshall Rosenberg**

por Pedro Consorte

\*Nota: lembre-se de que este é apenas um resumo, logo, um texto incompleto.

-----

### **Introdução:**

Para a maioria de nós, o processo de construir uma mudança pacífica começa com a reformulação de nossa programação mental, de maneira como enxergamos a nós mesmos e aos outros, da forma como atendemos às nossas necessidades.

A Parte I deste livro foca a estrutura do processo da CNV ao fazer duas perguntas básicas, cujas respostas não apenas constituem um panorama excelente da CNV, mas também mostram a diferença entre a CNV e o entendimento habitual do modo como devem ser resolvidas as desavenças.

A Parte II deste livro trata das mudanças que ocorrem nos níveis intrapessoal, interpessoal e sistêmico quando estamos motivados a enriquecer a vida.

A Parte III ajuda a utilizar a linguagem da paz por meio de feedbacks mais avançados no tocante à aplicação da CNV no processo de mudança social.

-----

### **Origens da Comunicação Não-Violenta**

Baseado nas experiências violentas de sua infância, Rosenberg começou a refletir sobre a seguinte pergunta: “O que faz com que as pessoas queiram maltratar alguém por causa de seu sobrenome, religião, origem ou cor?”. Mais velho, escolheu a psicologia para investigar o que houvesse no sentido de ajudá-lo a compreender este processo. Fez também estudos comparativos das religiões. E, principalmente, se inspirou no trabalho do psicólogo americano Carl Rogers.

----

### **O propósito da Comunicação Não-Violenta**

Servir à vida. Ou, em outras palavras, criar uma qualidade de conexão consigo e com os outros que favoreça ações compassivas. O propósito primordial da CNV é criar uma conexão em que o ato de dar ocorra de forma compassiva, no sentido de que nossa doação venha do coração. A CNV é uma combinação de pensamento e linguagem, bem como um meio de usar o poder com o intuito de atender a uma intenção específica: nos conectar uns com os outros e assim retornar a um modo de viver verdadeiramente prazeroso, que é o de contribuir com o bem-estar comum.

-----

-----

## **Parte I: O processo da linguagem da Paz**

### **Capítulo I: As duas perguntas**

Primeira pergunta:

O que está vivo em nós?

(O que está vivo em mim? O que está vivo em você?)

Segunda Pergunta:

O que podemos fazer para tornar a vida mais maravilhosa?

(O que você pode fazer para tornar minha vida mais maravilhosa? O que eu posso fazer para tornar a sua vida mais maravilhosa?)

-----

-----

## **Capítulo II: Como podemos expressar o que está vivo em nós?**

Para expressar o que está vivo em nós precisamos ter conhecimento específicos.

### Observações:

Primeiro, é necessário ser capaz de discernir o que é uma observação e o que é uma avaliação/julgamento. Este é o primeiro passo para tentar dizer a alguém o que está vivo em nós. É a habilidade de expressar - concreta e especificamente - o que nos agrada ou desagrada em suas atitudes, sem acrescentar avaliações.

### Sentimentos:

É importante ter um vocabulário para designar sentimentos que realmente descreva com precisão o que está vivo em nós, e que não seja uma interpretação do que os outros fizeram. Sentimentos podem ser usados de uma forma destrutiva, se insinuarmos que os comportamentos das outras pessoas são a causa de nossos sentimentos. A causa de nossos sentimentos são nossas necessidades e não o comportamento dos outros.

### Necessidades:

Todos os seres humanos têm as mesmas necessidades básicas. Quando nos conectamos no nível das necessidades, é incrível como conflitos que parecem insolúveis começam a se tornar solúveis. Enxergamos a humanidade mútua no nível da necessidade.

-----

----

### **Capítulo III: Como podemos tornar a vida mais maravilhosa?**

#### Pedidos:

A CNV propõe que o pedido seja formulado em uma linguagem de ação positiva, no sentido de expressar o que desejamos que a outra pessoa faça, em oposição a dizer o que ela não deve fazer ou o que deve parar de fazer. Você precisa solicitar uma ação que envolva fazer algo.

#### Pedidos versus Exigências:

O que define a diferença é a maneira como tratamos as pessoas quando não atendem ao nosso pedido. Todas as vezes que alguém atende a um pedido motivado por culpa, vergonha, dever, obrigação ou medo de punição, haverá um preço a pagar. Faça pedidos claros que sejam entendidos como pedidos. Para que as pessoas acreditem que se trata de um pedido precisam saber que podem discordar e ser compreendidas em sua discordância.

-----

-----

## **Parte II: Aplicando a comunicação não violenta**

### **Capítulo IV: Mudança interior**

#### Crescimento via auto-educação:

“Como posso me educar quando faço algo que gostaria de não ter feito?”. Quando fazemos algo que nos desagrada, o primeiro passo é processar o luto, oferecendo empatia a nós mesmos pela necessidade que não foi atendida.

#### Autoempatia pelos nossos erros:

“Como aprendemos com nossos erros, sem perder o autorrespeito?”. Quando oferecemos empatia a nós mesmos e permanecemos efetivamente conectados com a nossa verdade interior de um modo que enriquece a vida, conseguimos ouvir ou sentir quais necessidades intentávamos atender ao fazer o que acabamos de fazer.

#### Curando feridas antigas: luto versus pedido de desculpas:

O que é realmente curativo para as pessoas não é esse jogo em que concordamos que somos horríveis, mas aquele em que olhamos para o nosso interior e identificamos qual necessidade nossa não foi atendida mediante aquele comportamento.

-----

----

## **Capítulo V: conectando-se empaticamente com os outros**

### **Reagindo às mensagens dos outros:**

A conexão empática tem um propósito e um significado bem específico. Obviamente, a empatia é um tipo de compreensão. Não é uma compreensão cognitiva em que apenas processamos mentalmente o que a outra pessoa diz. Quando nos conectamos de forma empática com outras pessoas, encontramos maneiras de resolver as diferenças pacificamente.

-----

## **Capítulo VI: Ver a beleza nos outros**

A CNV nos mostra como descobrir o que está vivo nas outras pessoas e, para isso acontecer, é preciso se conectar com os sentimentos e necessidades da pessoa naquele momento. Não significa que temos que concordar com a pessoa. E não quer dizer que sempre devemos expressá-lo em voz alta, pois, algumas vezes, o que a pessoa está sentindo e precisando é muito óbvio e não há necessidade de verbalizar. Esse processo de se conectar com a humanidade um do outro, com os sentimentos e necessidades por trás de qualquer mensagem, aumentará as chances de manter um fluxo de comunicação até encontrar estratégias que atendam às necessidades de todos.

-----

-----

## **Capítulo VII: O que você quer mudar?**

Se realmente quisermos ter o poder de promover mudanças - sejam em nós mesmos, nos outros ou na sociedade - precisamos fazê-lo com a consciência de como o mundo pode melhorar. Devemos ajudar as pessoas a verem como suas necessidades podem ser atendidas com maior eficácia e menor custo.

É assim que usamos a CNV com pessoas que têm comportamentos que nos desagradam. Começo me conectando empaticamente com as necessidades que estão sendo atendidas através de suas ações. Depois, digo-lhes quais necessidades minhas ficam desatendidas com o que fazem - o medo ou desconforto que sinto com tal comportamento. A seguir exploramos juntos formas mais eficazes e menos custosas de atender conjuntamente às nossas necessidades.

Se quisermos ter paz e harmonia, temos que descobrir o que restaurará a paz, em vez de somente punir os malfeitores.

-----

## **Capítulo VIII: Gangues e outras estruturas de dominação**

### Como chegamos onde estamos:

As sociedades de dominação - onde as pessoas que se julgam superiores controlam as demais -, primam pela capacidade de condicionar as pessoas a pensarem de tal forma a serem cordatas, inertes e obedientes. Essas sociedades se desenvolveram baseadas no mito de que uma boa vida seria aquela na qual as pessoas boas castigam e subjugam as pessoas más.

### Promovendo mudanças em nossas escolas:

Precisamos transformar 3 objetivos históricos que as escolas produzem nos alunos: ensinar as pessoas a obedecer às autoridades, fazer as pessoas trabalharem por recompensas e manter o sistema de castas, fazendo parecer que estamos em uma democracia.

### Trabalhando com gangues em guetos:

Aplicando a CNV em situações de interação com gangues, ouvindo o que essas pessoas estão sentindo e precisando, é possível criar oportunidades de diálogo e de criação de pontes, pois, ao se darem conta de que, neste caminho, o custo é menor, as pessoas tendem a pensar em outras possibilidades mais cooperativas.

### Transformando outras instituições sociais:

O sistema judiciário precisa mudar. Os indivíduos que o integram não são monstros, mas, sendo membros desse sistema, precisam mudar. É preciso ter consciência do fracasso das estruturas punitivas que fazem parte deste sistema. Urge uma transição da justiça retributiva para a justiça restaurativa.

-----

## **Capítulo IX: transformando imagens de inimigo e criando conexões**

Primeiro, a parte mais difícil: precisamos nos libertar das imagens de inimigo. Depois que conseguimos fazer isso, é impressionante como a parte que vem a seguir - a de pensar em estratégias que atendam às necessidades de todos - fica comparativamente fácil.

### **Mediando tribos em guerra:**

É importante, no mundo da mediação, utilizar as habilidades da CNV, fazendo a tradução da imagem de inimigo que um lado tem do outro, para transformá-la em consciência sobre as próprias necessidades que não estão sendo atendidas. Além disso, é preciso certificar de que as necessidades de um lado estão sendo ouvidas pelo outro lado. Esse processo de consciência e alinhamento aumenta as chances de resolver o conflito de forma pacífica.

### **Lidando com o terrorismo:**

Precisamos nos livrar das imagens de terroristas e libertários. Precisamos ter empatia com o que está vivo nessas pessoas quando praticam atos tão assustadores e dolorosos para nós - e ver que necessidades estão tentando satisfazer com tais atos. Depois de ter criado empatia, precisamos mostrar-lhes nossa dor e as necessidades que não foram atendidas com suas ações. Se conseguirmos nos conectar com essas pessoas, podemos encontrar um jeito de satisfazer pacificamente as necessidades de todos.

-----

-----

### **Parte III: Promovendo mudança social com a linguagem da Paz**

#### **Capítulo X: Reunindo forças para promover mudança social**

A CNV pode ser usada para identificar as estruturas que desejamos construir com a colaboração de pessoas que partilham da mesma visão e melhorar o trabalho em grupo de a produtividade das reuniões.

Esse processo pode ajudar tanto um grupo a se organizar internamente quanto se articular para estabelecer diálogos com representantes do governo, por exemplo.

#### **Financiamento para mudança social:**

Uma parte importante do processo de mudança social é conseguir os recursos necessários. E uma forma de tirar o máximo proveito em um curto período de tempo é ser breve e claro, otimizando as janelas de oportunidade. Em vez de gastar tempo com o que você acha que a outra pessoa precisa saber, você pode ir direto ao ponto: “O que você precisa saber para contribuir financeiramente com esse projeto?” É preferível criar um fluxo em que a outra pessoa nos diga o que precisa saber para decidir se quer trabalhar conosco.

-----

## **Capítulo XI: Lidando com conflitos e confrontos**

O processo de mudança social, com certeza envolverá confrontos consideráveis. Utilizamos a CNV quando temos de enfrentar pessoas que se opõem ao que desejamos, e que não sabem expressar seus sentimentos e necessidades. Em situações de enfrentamento precisamos aprender a ouvir os sentimentos e necessidades delas, independentemente de como estejam se comunicando.

### **Enxergando o ser humano que está do outro lado da mesa:**

Ao ouvirmos os outros empaticamente e nos expressarmos de forma respeitosa com suas necessidades, o outro lado tende a se abrir cada vez mais para nos ouvir e compreender. Para isso é importante contar com uma rede de apoio que nos ajude a transformar a imagem de inimigo que temos dos outros.

### **Transformando conflitos empresariais:**

A CNV pode ajudar em conflitos empresariais, pois, ao identificar e expressar as necessidades de todos, fica mais fácil de encontrar estratégias que possam atendê-las plenamente.

### **Transformando a cultura empresarial:**

Ao implantar a prática da CNV como uma forma de abrir espaços de comunicação entre funcionários, deixamos de fazer avaliações de desempenho baseadas em críticas e diagnósticos sobre as pessoas.

Desta forma, diminui-se a chance de as pessoas reagirem com ressentimento ou raiva, para deixar mais precisa, clara e direta a comunicação.

### **Quando as pessoas não querem se encontrar:**

Pode-se encenar com uma das partes o papel da outra parte, usando a CNV. Ouvir empaticamente o que esta parte tem a dizer e expressar, sem qualquer julgamento, quais necessidades identifica presentes em sua fala. Assim, pode-se utilizar, com consentimento, um gravador, para mostrar esta encenação à outra parte.

-----

## **Capítulo XII: Gratidão**

A gratidão é uma parte vital da mudança social e também é importante porque ajuda a sustentar o tipo de consciência que a CNV tenta fomentar. Expressar e receber gratidão desta forma nos dá muita energia para sustentar os esforços que empenhamos por mudanças sociais.

### **Elogios e parabéns como julgamentos prejudiciais:**

Na CNV, a proposta não é elogiar nem parabenizar. É criar um mundo diferente, no qual estamos para além do certo e do errado. Tanto a punição como o elogio são meios de controlar as pessoas. Na CNV, queremos ter mais poder com as pessoas e não sobre elas.

### **Expressando a gratidão com a CNV:**

Na CNV, a gratidão tem o papel de celebrar a vida, nada mais. Para isso, devemos comunicar à outra pessoa qual foi a ação que enriqueceu a nossa vida, expressar como nos sentimos e quais necessidades nossas foram satisfeitas.

### **Como receber gratidão:**

A CNV nos ajuda a transformar a dificuldade em receber gratidão, pelo fato de nos ensinarem que devemos ser humildes e não nos considerarmos dignos ou merecedores de gratidão. Humildade é uma habilidade que devemos praticar apenas quando isso não nos impede de ver o nosso poder, a nossa beleza.

-----

### **Capítulo XIII: Resumo e Considerações Finais**

Neste livro, tratamos da criação da paz a partir da conexão com a vida em três níveis e mostramos como aprender a fazê-lo.

Primeiro, no nível intrapessoal.  
Depois, no nível interpessoal.  
E, por último, no nível sistêmico.

Para apoiar esse processo, é importante nos darmos conta de que precisamos de um sistema econômico e judiciário diferentes dos que temos agora, pois há outros sistemas que podem aumentar a paz e proteger este planeta. A justiça restaurativa nos ajuda a criar outras possibilidades mais pacíficas de resolver nossas questões, por exemplo. É importante continuarmos criando paz em nossos relacionamentos e também conhecendo o poder que temos para construir estruturas que promovam interações compassivas, trocas compassivas de recursos e uma justiça compassiva.

**Nota:** para receber mais textos e materiais como este, é só cadastrar seu email na minha lista de conteúdo, clicando [nesse link](#).

E, se quiser saber um pouco mais sobre mim, continue descendo...

Pedro



## **PEDRO CONSORTE**

Eu atuo principalmente com a **Comunicação** voltada para **Desenvolvimento Humano**. Isso quer dizer que eu ajudo as pessoas a botar na prática os princípios da CNV e entender **como se comunicar** de uma forma mais **precisa, pacífica e proveitosa**.

Aqui abaixo está o meu **currículo**...



## PEDRO CONSORTE

É facilitador, consultor e palestrante nas áreas de **Comunicação**, **Inteligência Emocional** e **Integração de Pessoas**, colaborador de apoio emocional no **CVV** (Centro de Valorização da Vida), cofundador da **Música do Círculo**, que organiza experiências nacionais e internacionais fortalecendo vínculos através de práticas musicais, é ex-integrante do espetáculo internacional **Stomp**.

Tem treinamento pelo **CNVC** (Centro Internacional de Comunicação Não-Violenta), foundation degree em **Música** (CCCU – Inglaterra), Graduação em **Comunicação das Artes do Corpo** (PUCSP), Pós-Graduação em **Pedagogia da Cooperação** e Metodologias Colaborativas (UNIP), Mestrado em **Comunicação e Semiótica** (PUCSP), e já trabalhou profissionalmente em mais de 15 países (América do Sul, América do Norte, Europa, África e Ásia).

Para ver mais textos, acesse: <http://pedroconsortebr.wordpress.com/>