

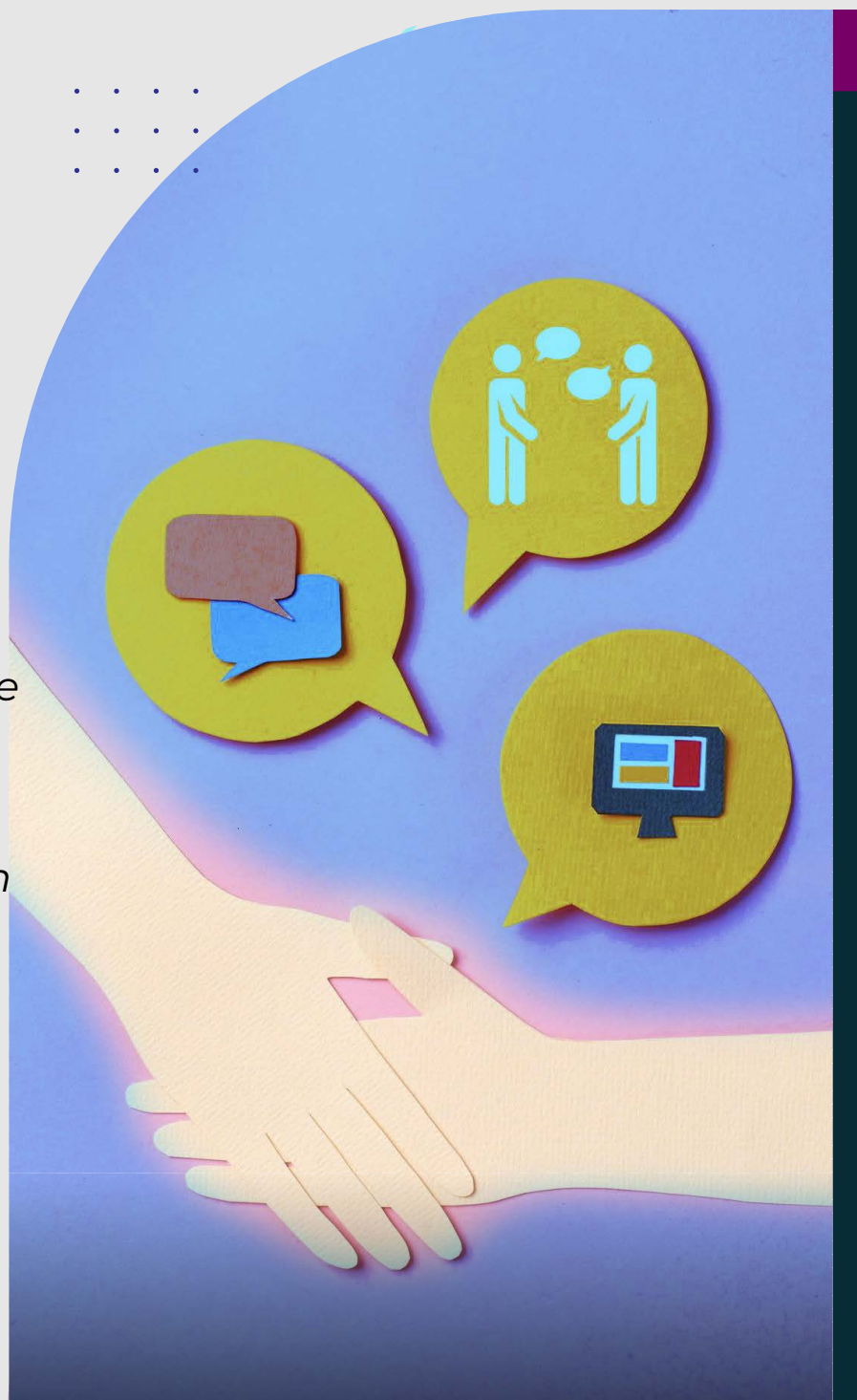
COMUNICACIÓN NO VIOLENTA



“El 90 % de los conflictos se originan en una mala interpretación de las palabras o de la intención de la otra persona”

Pilar de la Torre (2018).

Fundamentos y prácticas de la Comunicación No Violenta.



Índice



- 2 Presentación
- 3 Comunicación No Violenta
- 4 Proceso de la CNV
- 5 Observación de los Hechos
- 6 Expresión de los Sentimientos
- 8 Expresión de necesidades
- 10 Formulación de la petición
- 11 Ahora veamos todo el proceso en varios ejemplos:
- 12 Ejercicios de CNV
- 16 Diez claves para contribuir con nuestra paz y la de las demás personas
- 17 Referencias Bibliográficas
- 17 Videos





Índice



Presentación

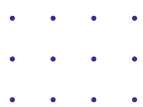
La Comunicación No Violenta (CNV) es un modelo creado por el psicólogo Marshall Rosenberg con el objetivo de promover la empatía, la sinceridad, la claridad y la eficacia en la comunicación. El término "no violenta" hace referencia a la compasión que surge cuando renunciamos a la violencia. La CNV se enfoca en utilizar un lenguaje que no lastime ni ofenda a los demás ni a nosotros mismos/as.

Según Rosenberg (año), la violencia surge cuando no logramos satisfacer nuestras necesidades y nos sentimos impotentes o

desesperados. La violencia tiene un impacto negativo en las relaciones interpersonales, la organización laboral y el bienestar general en el trabajo.

El objetivo de este documento es proporcionar información sobre la CNV como complemento a la charla **"Comunicación No Violenta ¿Para qué nos sirve?"**.

Se abordarán temas como: ¿Qué es la CNV y para qué sirve?, proceso para su desarrollo y aplicación, ejemplos para una mayor comprensión, ejercicios prácticos y claves para contribuir con la paz.



Psicólogo Marshall Rosenberg



Índice

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

La CNV es una estrategia para trabajar conflictos interpersonales. En el ámbito laboral ayuda a mejorar el liderazgo y la convivencia.

Se enfoca en tres aspectos:

Auto empatía: una profunda y compasiva percepción de la propia experiencia interior, **empatía:** entender y compartir una emoción expresada por otro, y **auto expresión honesta:** expresarse auténticamente de una forma que haga más probable que surja la compasión de las demás personas.

Se basa en la idea de que todos los seres humanos tienen la capacidad de compasión y recurren a la violencia solo cuando no conocen estrategias más efectivas para satisfacer sus necesidades.

La CNV sostiene que el comportamiento humano se basa en la satisfacción de necesidades



universales que nunca entran en conflicto. El conflicto surge cuando chocan las estrategias para satisfacer dichas necesidades.

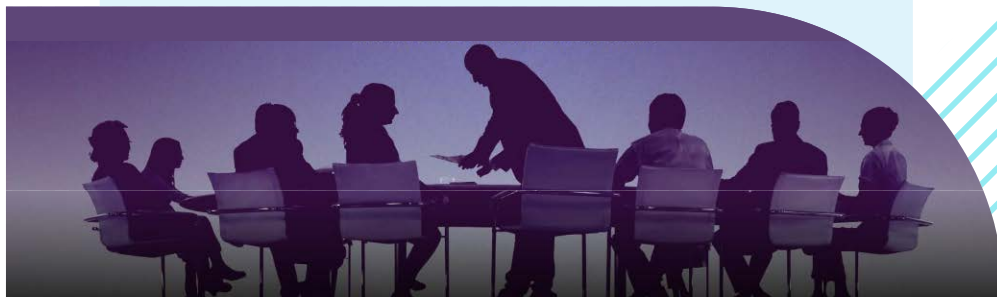
La CNV propone que la identificación de las necesidades y sentimientos de todas las personas involucradas puede ayudar a lograr la armonía y la cooperación.

Además, que reconocer con empatía las necesidades que motivan a los demás facilita la cooperación.



PROCESO DE LA CNV

Este proceso le ayudará a estructurar y presentar de manera organizada lo que necesita comunicar a su interlocutor, especialmente en situaciones donde las emociones pueden interferir en el mensaje.



“El lugar para efectuar el trabajo de desactivación de nuestra violencia es nuestro espacio interior, puesto que se trata de nuestra vivencia interna”.

Pilar de la Torre (2018). Fundamentos y prácticas de la Comunicación No Violenta.



Observación de los Hechos

Observamos qué ocurre en una situación de forma objetiva y que no incorpore una evaluación por nuestra parte.



La meta es describir objetivamente lo que ha ocurrido, permitiéndonos presentar nuestro punto de vista de manera clara y reflexiva, sin que las emociones afecten el mensaje. Es fundamental diferenciar entre observar y evaluar para comenzar el proceso de Comunicación No Violenta (CNV). Al observar una situación, permanecemos en un estado neutral y tratamos de comprenderla, pero al evaluar, comparamos la situación con otras similares y perdemos la objetividad. En ese momento, dejamos de

escuchar a los demás y los malentendidos surgen.

El primer paso para aplicar la CNV es reconocer si estamos observando o evaluando a la persona en nuestra próxima conversación.

Ejemplo:



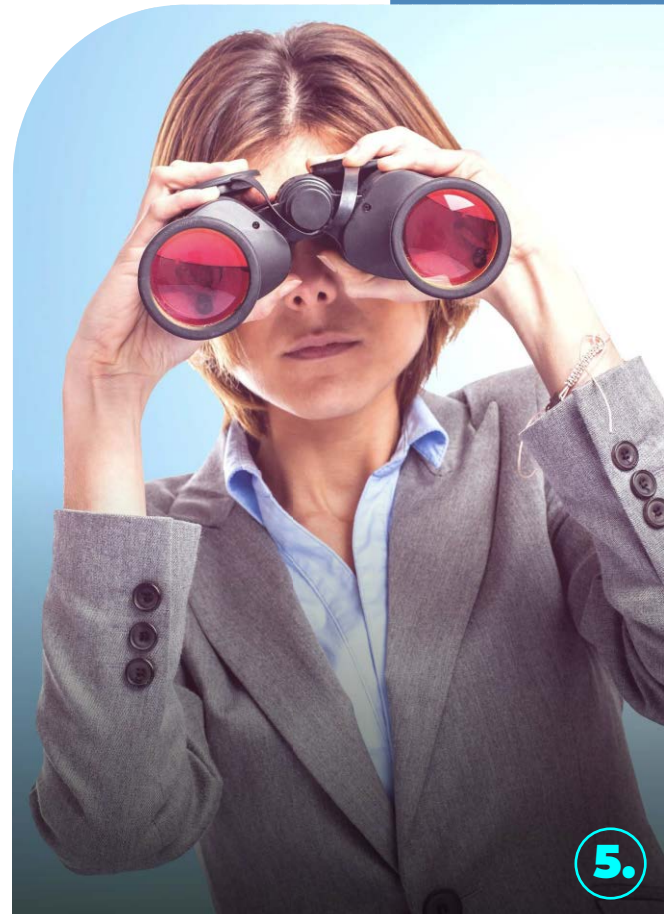
Juan juega mal al fútbol

>Observación con evaluación



Juan no ha marcado ningún gol en los últimos 20 partidos

>Observación sin evaluación





Expresión de los Sentimientos

Una vez observada la situación, vamos a prestar atención a cómo nos sentimos en referencia a la situación observada.



La segunda parte de la Comunicación No Violenta se enfoca en lo emocional. Aquí, se explica al otro cómo se ha sentido a raíz del episodio descrito en la situación observada. En esta etapa, se deja de lado la visión objetiva y se utiliza la auto observación para identificar y expresar de manera clara y sencilla los sentimientos experimentados en ese momento.

En este punto, es crucial que nuestro interlocutor tenga la capacidad de empatía para entender nuestro punto de vista, sin embargo, la

educación emocional a menudo no nos enseña a expresar nuestros sentimientos con claridad, lo que puede resultar en culpar a los demás por cómo nos sentimos.

Es importante enfocarnos en la observación en lugar de la evaluación en esta fase de la conversación. Si evaluamos nuestros sentimientos, los compararemos con otras situaciones similares y podemos culpar injustamente a las personas con las que hablamos.

Para ilustrar la diferencia entre observación y evaluación en la CNV, presentamos un ejemplo práctico:

Siento que no me valoras: esto no sería una expresión de un sentimiento ya que está diciendo que cree que la otra persona no la valora. No habla de sus sentimientos.

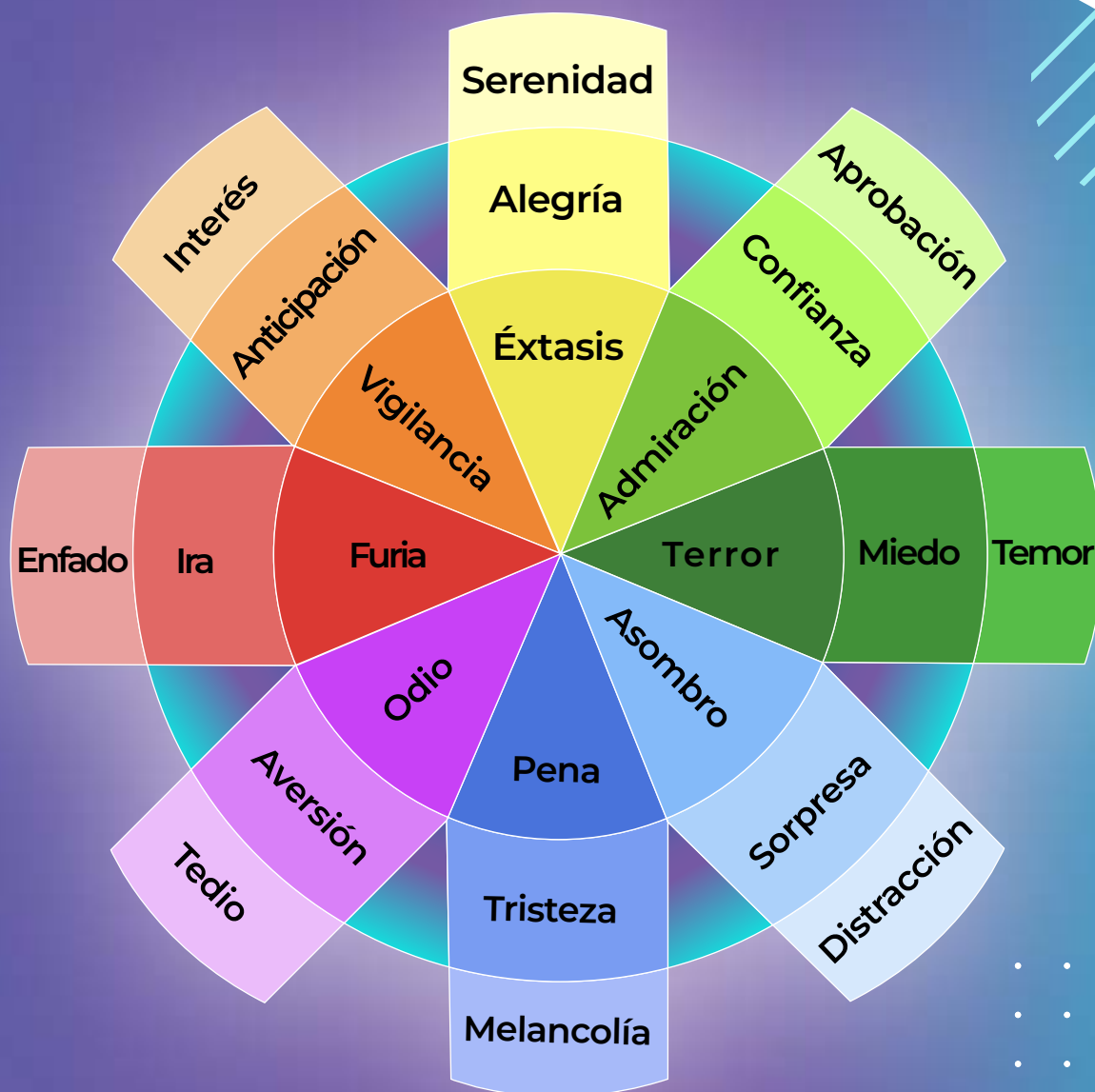
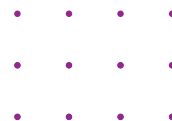
Me entristece que tengamos peleas: aquí sí que la persona habla de su sentimiento cuando hay una discusión





Es fundamental que asumamos la responsabilidad de nuestros propios sentimientos. Debemos reconocer que son exclusivamente nuestros y expresarlos siempre de manera responsable, es decir, haciéndonos cargo de lo que estamos sintiendo en una situación determinada.

Para ayudarnos a identificar nuestros sentimientos de manera clara, podemos utilizar una lista como guía durante nuestro proceso de aprendizaje en CNV. A continuación, presentamos una lista sugerida:





Expresión de necesidades

Decimos cuáles son nuestras necesidades en relación con los sentimientos que hemos identificado.



En la CNV, el siguiente paso importante es expresar nuestras necesidades. Después de describir cómo nos sentimos, es importante decir claramente lo que necesitamos para no sentirnos de esa manera.

Al expresar nuestras necesidades en lugar de criticar o juzgar a los demás, aumentamos la posibilidad de satisfacer nuestras necesidades y mejorar la relación.

Es importante tener en cuenta que los juicios, críticas, evaluaciones y diagnósticos que emitimos suelen

ser expresiones de nuestras necesidades no cubiertas. La CNV nos invita a ser empáticos con nosotros(as) mismos(as) y con los demás para atender esas necesidades que están en el fondo.

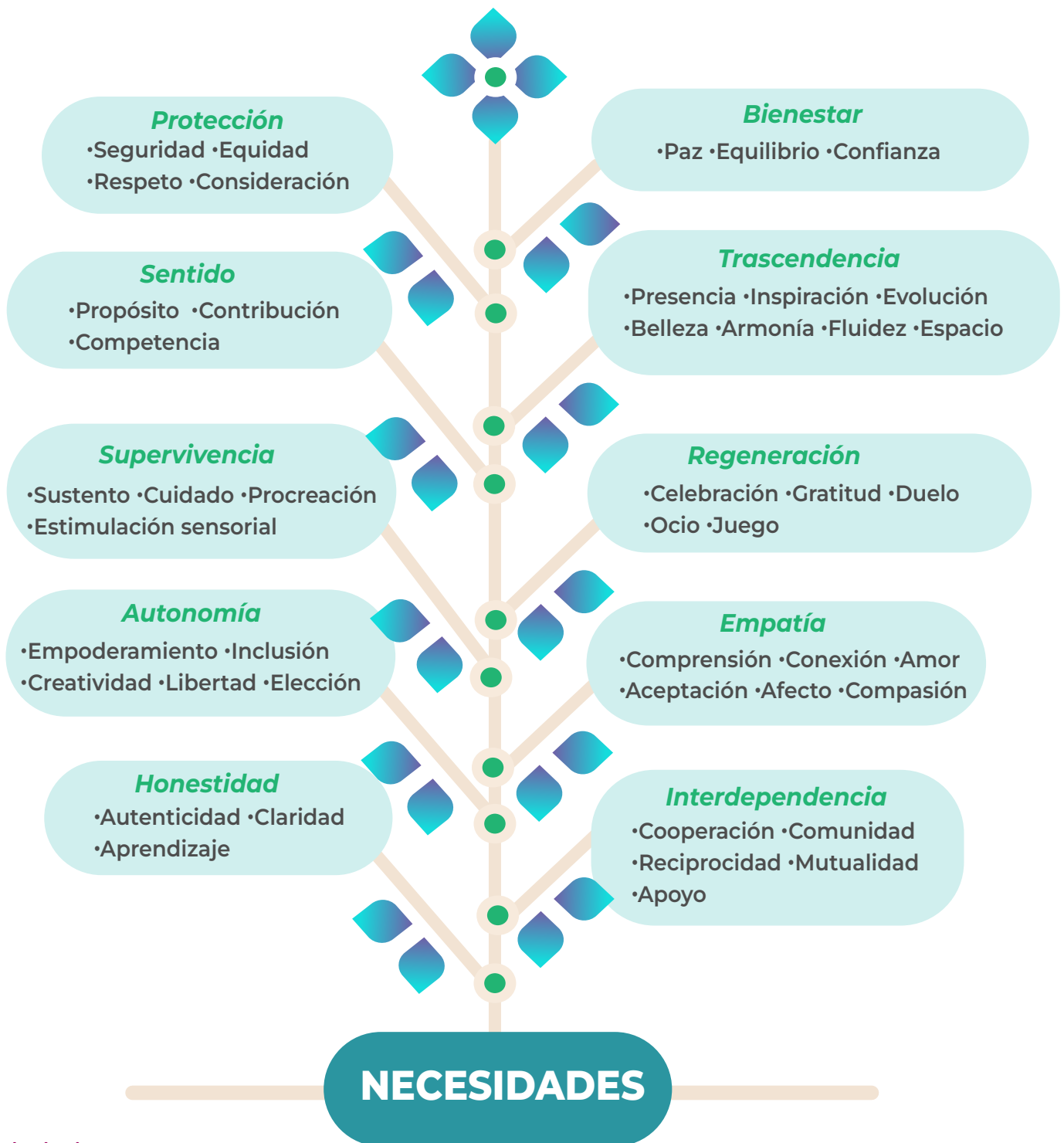
Por ejemplo, si nuestra pareja nos dice "esta semana estuviste trabajando todas las noches hasta las 3 de la madrugada, tu trabajo te importa más que yo", lo que realmente nos está expresando es que necesita pasar más tiempo con nosotros(as).

Es importante enfocarnos en nuestras necesidades de manera objetiva y clara, evitando las evaluaciones subjetivas, ya que esto puede ser percibido como una crítica y provocar una reacción defensiva en los demás.





Para ayudarnos a identificar nuestras necesidades con más precisión, podemos usar la siguiente lista como guía durante nuestro proceso de formación en la CNV.



Fuente: Listado de necesidades: 2005 Jim y Jori Manske



Formulación de la petición

Realizamos una petición **concreta** de lo que requerimos de la otra persona, utilizando un lenguaje positivo.



Al finalizar la comunicación, es importante realizar una petición formal a nuestro interlocutor para avanzar hacia un compromiso y acción.

Es fundamental hacerlo sin críticas ni culpas, y enfocándonos en propiciar la comprensión mutua.

En la formulación de la petición, es esencial centrarse en lo que se está pidiendo, utilizando un lenguaje positivo y concreto. Un enfoque negativo puede generar resistencia en la otra persona. Además, la petición debe estar acompañada de nuestros sentimientos y necesidades, de lo contrario, se convierte en una exigencia.

Es importante validar que la otra persona ha entendido correctamente la petición, y si no es así, explicarla nuevamente con palabras o frases diferentes para favorecer la comprensión. Recuerde que la persona que hace la petición es la más interesada en que se cumpla, por lo que debe ser clara y concisa.

AUTOEMPATÍA



EMPATÍA



- 1 Cuando...
- 2 me siento...
- 3 porque necesito...
- 4 ¿Es posible...?

- OBSERVACIÓN
- SENTIMIENTOS
- NECESIDADES
- PETICIÓN

- 5 Cuando usted...
- 6 usted se siente...
- 7 porque usted necesita...
- 8 lo que a usted le gustaría es...



Ahora veamos todo el proceso en varios ejemplos:

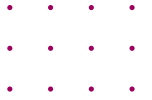
Observación	Sentimientos	Necesidades	Petición
<i>Cuando veo...</i>	<i>me siento...</i>	<i>porque necesito...</i>	<i>está usted de acuerdo en...</i>
que usted ve el celular frecuentemente en nuestra reunión	molesto	respeto y atención	evitar ver el celular durante nuestras reuniones.
que no está listo el trabajo en los plazos solicitados	frustrada y molesta	que pongamos al día su escritorio y al despacho	revisar las tareas nuevamente, y establecer plazos o metas más pequeñas y cortas, para evitar estos atrasos.
Usa un tono de voz elevado y levanta sus brazos al hablarme	abrumada y enojada	Respeto y seguridad	mantener su tono de voz bajo, sin elevar sus brazos al hablarme, para que pueda verme y escucharme mientras conversamos.
que el comedor está sucio en la semana que le corresponde a usted limpiarlo	indignada y resentida	orden, respeto y reciprocidad	respetar los roles de limpieza, tal como están en la pizarra, para este mes.

Fuente: elaboración propia.





Índice



Ejercicios de CNV

Ahora es momento de poner en práctica lo aprendido. En primer lugar, debemos considerar expresar auténticamente lo que está sucediendo en nuestro interior ante una situación específica que haya generado disgusto o conflicto.

1. OBSERVACIÓN

Descripción “neutra” de la situación a la que me refiero, sin prejuicios, interpretaciones o evaluaciones.

Cuando

2. SENTIMIENTO

Describo lo que siento cuando vuelvo a pensar en la situación relatada aquí arriba:

Me siento

3. NECESIDAD

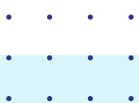
Busco las necesidades que no están satisfechas o que están satisfechas por la acción que he descrito:

Porque necesito

4. PETICIÓN

Para finalizar, hago una petición a mi interlocutor en el momento presente, solicitando una acción concreta, positiva y realizable que esté en línea con una de las necesidades que he expresado.

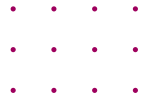
¿Estarías dispuesto a



?



Índice



Ahora continuando con la expresión auténtica de **lo que pasa en la otra persona**, ante una situación conflictiva podemos hacer el ejercicio de interpretar lo que necesita, sin leerlo como un ataque, sino simplemente como un intento de satisfacer alguna necesidad. En este caso, no importa si no acertamos en lo que estamos interpretando, la otra persona nos puede orientar si estamos en un error, lo realmente valioso de este ejercicio es tomarse el tiempo y la disposición para atender a la otra persona, desde el respeto y la empatía.

1. OBSERVACIÓN

Descripción “neutra” de la situación a la que me refiero, sin prejuicios, interpretaciones o evaluaciones.

Cuando dices eso

2. SENTIMIENTO

Intento encontrar, interpreto el sentimiento que probablemente vive la otra persona, cuando me pongo en su lugar en la situación a la cual se refiere:

¿Se siente .

?

3. NECESIDAD

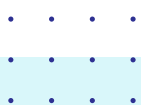
Propongo, desde mi interpretación, qué necesidades no están satisfechas en relación con la situación:

Porque necesitas.

4. PETICIÓN

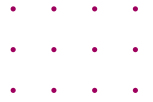
Verifico si lo que he interpretado corresponde o se acerca a la realidad de mi interlocutor

¿Es así?





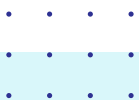
Índice



Cómo decir “No” utilizando la Comunicación no Violenta

Petición inicial de la otra persona hacia mí:

- 1. Auto-empatía:** ¿cómo me siento al escuchar esta petición?
- 2.** Acoger con empatía la petición de esa persona, teniendo conciencia de que es un regalo. Reflejar los sentimientos y necesidades de esa persona, tomando el tiempo necesario.
- 3.** Expresar sinceramente cómo me siento, y qué es lo que me impide de decir “sí” ahora a esa petición (mis necesidades).
- 4.** Continuar con una petición que indique a nuestro interlocutor que tenemos empeño en encontrar una solución que satisfaga las necesidades de cada uno.
- 5.** La respuesta de nuestro interlocutor.
- 6.** Repetir este diálogo si, eventualmente, nuestro interlocutor no está satisfecho.





Finalmente, un ejercicio para decir **“Gracias”** utilizando la **CNV**, para expresar nuestra gratitud a nosotros mismos y a la otra persona.

Hacia nosotros mismos: otorgarse 3 apreciaciones cada día.

La observación: lo que he dicho o hecho.

¿Cómo me siento cuando pienso en lo que he dicho o hecho, y cuando me acuerdo (o imagino) la reacción de la otra persona?

¿Y qué necesidades tengo satisfechas en mí por esa acción?

Tome el tiempo necesario para enlazar con las necesidades que han sido satisfechas, no dude en consultar la lista de necesidades. A menudo nos sorprendemos y emocionamos al comprobar el número de necesidades que han sido satisfechas por algo aparentemente “insignificante”

*“Para la CNV, las palabras pueden ser como muros que nos separan...
o como ventanas que nos dejan ver el interior de la otra persona”*

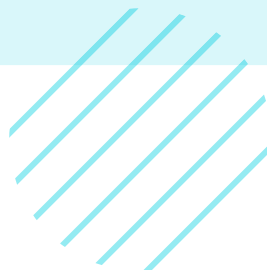
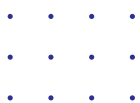
Marshall B. Rosenberg





Diez claves para contribuir con nuestra paz y la de las demás personas

- 1.** Dedique unos momentos cada día para reflexionar sobre el tipo de relación que quiere consigo mismo(a) y con las demás personas.
- 2.** Recuerde que todos los seres humanos tienen las mismas necesidades.
- 3.** Observe sus intenciones para descubrir si está prestando interés y atención a las necesidades de las demás personas.
- 4.** Cuando le pida a alguien que haga algo, verifique si está haciendo una petición o una exigencia.
- 5.** En vez de decirle a otra persona lo que NO quiere que haga, díglele lo que SI quiere que haga.
- 6.** En vez de decirle a otra persona como quiere que sea, díglele qué acciones quiere que haga para sentir respeto y atención.
- 7.** Antes de pronunciarse de acuerdo o en desacuerdo con las opiniones de alguien, trate de conectar con sus sentimientos y necesidades.
- 8.** En vez de decir NO, exprese qué necesidades tuyas le impiden decir que SI.
- 9.** Si siente enfado, pregúntese qué necesidad o necesidades tiene insatisfechas, y qué podría hacer para satisfacerlas, en vez de pensar qué hay de malo en las demás personas o en usted.
- 10.** En vez de enaltecer a alguien porque ha hecho algo que le gusta, demuestre su agradecimiento mencionándole qué necesidades ha satisfecho su acción.





Referencias Bibliográficas

De la Torre, P (2018). Fundamentos y prácticas de la Comunicación no violenta. ARPA, Barcelona.

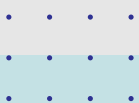
García, S (S.F). Guía de cómo usar los principios de la comunicación no violenta en los grupos y asociaciones. Consultado el 10 de diciembre de 2022, en la web: www.cronobank.org

Martínez, M (mayo, 2021). Comunicación no Violenta: descubre una nueva forma de vivir y de comunicarte. Consultado el 14 de marzo de 2023, en la red mundial de información: <https://es.linkedin.com/pulse/la-comunicaci%C3%B3n-violenta-lloren%C3%A7-mart%C3%ADn-martinez>

Videos

Entrevista con la Master Cynthia Ramírez Jiménez, Psicóloga y formadora en Comunicación No Violenta (CNV): <https://youtu.be/sCvVNZcRuDo>

Lenguaje del Chacal y la Jirafa: <https://youtu.be/igN5PvhBdUY>





PODER
JUDICIAL
República de Costa Rica

DIRECCIÓN
DE GESTIÓN
HUMANA

Ambiente
LABORAL

*Al servicio de los
ambientes de
trabajo saludables*

