**TEXTO ACCESIBLE**

**Campaña Comunicación No Violenta**

**Cápsula Nº 1**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

CUANDO SE ENCUENTRE EN UNA CONVERSACIÓN APLIQUE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)

¿Qué es la comunicación no violenta?

La CNV permite reformular la manera en que nos expresamos y escuchamos, haciéndonos conscientes de lo que observamos, sentimos y necesitamos, pero también de la forma en como formulamos nuestras peticiones, logrando construir relaciones más efectivas tanto en lo personal como en lo profesional.

Con la CNV se pretende:

Entender las emociones

Tomar conciencia de nuestro proceso de pensamiento Conectar con las necesidades propias y la de los demás Expresar más allá de la queja

Escuchar más allá de las críticas Conectar con empatía

Encontrar soluciones creativas y colaborativas

La CNV es un modo de pensar y de hablar que aspira a fomentar la comprensión y el respeto mutuo en las relaciones. Construyendo una cultura judicial de paz

Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 2**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

PROCESO PARA COMUNICARSE DE MANERA NO VIOLENTA

1. Observación:

Observe la situación de modo neutro (sin juzgar) y describa los hechos sin añadirles opinión o interpretación. Es importante observar también la comunicación no verbal.

1. Sentimiento:

Después de observar la situación, preste atención a cómo se siente en referencia a la situación observada.

1. Necesidades:

Indique cuáles son sus necesidades en relación con los sentimientos identificados

1. Petición:

Realice una petición concreta de lo que requiere de la otra persona, utilizando un lenguaje positivo y respetuoso.

“Hablar y escuchar desde la comunicación no violenta nos lleva a dar desde el corazón, a conectarnos con nosotros mismos y con otras personas de una manera que permite que aflore nuestra compasión natural”

Marshall B. Rosenberg

Construyendo una cultura judicial de paz Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 3**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

PARA RELACIONARSE CON ARMONÍA PONGA EN PRÁCTICA EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA (CNV)

Ejemplo de una situación: Hay una persona que en las reuniones abarca mucho tiempo y no permite que los demás se expresen.

1. Observe la situación sin juzgar: Hay una persona que en las reuniones abarca mucho tiempo para expresar sus ideas.
2. ¿Qué emoción le causa la situación?: Enojo, preocupación...
3. De acuerdo con esas emociones cuáles son sus necesidades: Para mí es importante que las demás personas puedan participar y que no se vea imparcial la toma de decisión por la falta de participación.
4. Realice una petición concreta: En la reunión de esta mañana usted ha hablado durante 40 min. y las otras personas tan solo han dispuesto de 10 min. Agradezco pueda apegarse al tiempo estimado por cada participante.

“Una buena comunicación, junto con el apoyo social, se presentan como la correlación más fuerte en un ambiente de trabajo saludable, apoyando un modelo integral que intervenga en la promoción de la salud dirigida a las condiciones de trabajo, las relaciones laborales y su organización”.

Vega Ramírez

Construyendo una cultura judicial de paz Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 4**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

ANTE UNA SITUACIÓN CONFLICTIVA ¿HACE USTED UNA OBSERVACIÓN O UNA EVALUACIÓN?

OBSERVACIÓN:

* Hechos… qué ha visto y oído.
* Sin distorsionar, evaluar, calificar, comparar, ni suponer nada.

NO ES...

- Es usted demasiado generoso (a).

- Ana siempre llega tarde.

- Raras veces usted hace lo que quiero.

- Usted siempre está ocupado(a) .

SI ES...

- Cuando lo veo darle a alguien el dinero para su almuerzo, creo que usted es demasiado generoso(a)

- Ana, de las tres veces que hemos agendado, las tres veces usted llega 10 minutos más tarde de lo acordado.

- Las tres últimas veces que le solicité algo, no se ha realizado.

- Durante esta semana no lo (a) encontré cuando lo (a) busqué para pedirle ayuda.

No lo olvide:

Observar es el comienzo para comunicarse de forma no violenta, lo que genera que sus relaciones interpersonales sean más constructivas. Construyendo una cultura judicial de paz

Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 5**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

PERCIBIR Y NOMBRAR LO QUE SE SIENTE MEDIANTE EMOCIONES, SENSACIONES FÍSICAS Y SENTIMIENTOS AYUDA A CONSTRUIR MEJORES RELACIONES.

En la Comunicación No Violenta (CNV) es importante conocer y expandir el vocabulario de emociones para que las palabras estén lo más cerca posible de la verdad y sean lo más exactas posibles al sentir de la situación.

La CNV considera que los sentimientos son mensajeros que permiten anunciar si algo en nosotros se ha logrado o requieren de nuestra atención, ese algo recibe el nombre de “Necesidad”.

Recuerde:

Lo que hacen las otras personas es el estímulo de nuestros sentimientos, pero no la causa.

Exprese sus sentimientos siempre haciéndose responsable de aquello que usted está sintiendo en la situación concreta. Construyendo una cultura judicial de paz

Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 6**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

¿ASUME LA RESPONSABILIDAD POR LO QUE SIENTE O CULPABILIZA A LOS DEMÁS POR SUS SENTIMIENTOS? HABLE DE SU SENTIMIENTO:

SI:

Me entristece que discutamos

Me he sentido triste, no soy tomada(o) en cuenta Me siento enfadado(a) cuando usted llega tarde

NO:

Siento que usted no me valora

No soy bienvenida(o) en este lugar, no me quieren Me decepciona cuando usted llega tarde

Reconozca cuáles son sus emociones y sea empático (a) con el sentir de la otra persona.

Pensar que nuestros sentimientos los causan las demás personas, es una fuente de violencia. Al hacer a alguien responsable de nuestros sentimientos, añadimos a su vida la carga de la nuestra, y renunciamos a nuestro poder de acción.

No debemos asumir las cargas o responsabilidades de las demás personas. Construyendo una cultura judicial de paz

Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 7**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EXPRESE UNA PETICIÓN NEGOCIABLE

PETICIÓN

Adecuada:

Formule la petición de manera positiva.

Trate el momento presente.

Haga una solicitud de una acción realizable.

Es una propuesta flexible (no es una exigencia). Esté abierto (a) a la posibilidad de un no u otras propuestas.

Inadecuada:

Se pide un sentimiento en vez de una acción “deseo que usted me ame”. No es precisa o es abstracta “quiero que usted me tome en serio”.

Contiene comparaciones “deseo que tenga tanta iniciativa como su compañero(a)”. Describe lo que no quiero “no quiero que trabaje tanto”.

Mantenga una recepción empática

Si somos interiormente violentos para con nosotros mismos, es difícil que seamos realmente compasivos con los demás.

Evite el “debería” … “tengo que” … y diga “elijo… porque quiero…”

Escuche empáticamente las observaciones, los sentimientos y las necesidades de las demás personas, recuerde que detrás de todas las críticas, insultos, ataques, juicios, no hay más que seres humanos con necesidades insatisfechas que nos piden que contribuyamos a su bienestar.

Construyendo una cultura judicial de paz Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 8**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

AL COMUNICARSE DE FORMA NO VIOLENTA, RECUERDE…

Ser empático (a) Reconocer sus necesidades Observar y no juzgar Compartir sus emociones

Evitar el debo de… o tengo que….

Mantener una escucha atenta

Asumir la responsabilidad cuando le corresponde Evitar amenazar u obligar

Reconocer sus sentimientos

Trasmitir el mensaje de forma respetosa

Si se toma un tiempo para escucharse a sí mismo(a), proporciona claridad, energía y confianza. Aplique la AUTOEMPATÍA

Un punto esencial para preservar buenas relaciones es aprender a sentir lo que pasa en nosotros y el por qué, especialmente cuando atravesamos una dificultad. La autoempatía es un momento en que nos volvemos hacia nosotros mismos para asumir lo que ocurre en nuestro interior. Para hacerlo pregúntese lo siguiente:

¿Cómo me siento?

¿Qué necesito de esta situación?

Construyendo una cultura judicial de paz Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 9**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

GUÍA RAPIDA PARA PRACTICAR LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA AL EXPRESARSE:

Describa la situación sin juicios de valor “Cuando...” Mencione uno o dos sentimientos que surgieron debido a la situación Mencione uno o dos necesidades no satisfechas

Cite la acción que requiere de la otra persona, para atender sus necesidades “Tendría algún inconveniente en ...”

AL ESCUCHAR

Escuche de forma empática, intente comprender a la otra persona en el nivel de lo que es importante para ella (sus sentimientos) y lo que da sentido a su existencia (sus deseos, aspiraciones, valores… en definitiva, sus necesidades).

Comprenda lo que la otra persona experimenta, esto no significa estar de acuerdo con ella, y tener en cuenta sus necesidades, no implica que las vayamos a satisfacer. Lo cierto es que las defensas bajan poco a poco y hace posible el diálogo y la relación.

Cuando más agresiva y violenta es una persona, más necesitada esta de empatía, al brindar empatía neutralizamos la violencia y agresividad en nuestras interacciones.

Construyendo una cultura judicial de paz Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana Subproceso de Ambiente Laboral

**Cápsula Nº 10**

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

BENEFICIOS DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA EN EL AMBIENTE LABORAL

Emplear la comunicación no violenta refiere a un modo de pensar y de hablar que busca fomentar la comprensión y el respeto mutuo en las relaciones. Practicar la comunicación no violenta en las oficinas y despachos judiciales:

Permite crear relaciones personales basadas en la compasión y el respeto, en consecuencia, ayuda a mejorar la cooperación. Ayuda a la gestión saludable de conflictos.

Permite sanar experiencias pasadas.

Enseña a decir que no y a aceptar las negativas de los demás. Ayuda a afrontar sentimientos de culpa, de miedo o de vergüenza. Potencia las habilidades de escucha y de comprensión.

Ayuda a dejar ir pensamientos que podrían llevarnos a discusiones, ira o depresión. Enseña a identificar necesidades propias y ajenas y saber gestionarlas.

Mejora las estrategias de negociación. Establece relaciones interpersonales saludables. Mejora la capacidad para comunicarse.

Aumenta la productividad del equipo.

La comunicación sin violencia sustituye aquellas situaciones donde prevalece el abuso de la autoridad, la imposición, la humillación y el rechazo entre las personas. De esta manera, a través de la CNV se genera empatía, respeto y comprensión.

Construyendo una cultura judicial de paz Poder Judicial

Dirección de Gestión Humana