

Breve guía para la Comunicación NoViolenta



OTRA FORMA DE COMUNICARNOS

La CNV es una herramienta para comunicarnos de forma más efectiva usando la **empatía**, y resolver los conflictos sin violencia ni coacción. Supone cambiar nuestra mentalidad basada en juicios y normas estáticas, en qué está bien y qué está mal, por un método basado en la expresión honesta y la escucha empática, buscando la satisfacción de todas las partes.

¿Qué prefieres, tener razón o ser feliz? Las dos cosas a la vez no son posibles. Con la CNV buscamos la mejor manera de satisfacer nuestras necesidades y vivir en armonía con l@s demás.

Para ello propone un proceso que consta de cuatro pasos:

1. **Observamos** los actos concretos que están afectando a nuestro bienestar.
2. Identificamos nuestros **sentimientos** en relación con lo que observamos.
3. Identificamos las **necesidades** no satisfechas que originan esos sentimientos.
4. **Pedimos** claramente a la otra persona lo que nos gustaría que hiciese.

La CNV fue desarrollada por **Marshall Rosenberg**, psicólogo y mediador que estudió la relación de la violencia con el uso de un lenguaje repleto de juicios y evaluaciones. Afirma que la causa última de la violencia está en nuestra manera de pensar, de comunicarnos y de gestionar las relaciones de poder.

CHACALES Y JIRAFAS

Rosenberg eligió a estos dos animales (tanto por su fisonomía como por algunos aspectos de su conducta) como ejemplo de dos formas distintas de comunicarnos. El chacal representa la forma de pensar y de expresarse basada en juicios moralistas, mientras que la jirafa representa la empatía y la toma de conciencia de las necesidades propias y ajenas.



En **lenguaje chacal** está lleno de calificativos. Cuando alguien hace algo que no le gusta, l@ etiqueta como "malvad@" o "estúpid@". También juzga duramente su propio comportamiento. Expresiones como "soy tont@" o "debería haber hecho..." son habituales, por lo que su autoestima es muy baja.

Los chacales no intentan entender los sentimientos ni las necesidades de l@s demás y tratan de cambiar su comportamiento utilizando castigos y recompensas. Desgraciadamente, cuando conseguimos que alguien haga lo que queremos por miedo, culpa o vergüenza, es probable que le quede un resentimiento que en el futuro puede jugar en nuestra contra.

Otro aspecto del lenguaje chacal es que niega la responsabilidad de nuestras decisiones, con frases como "tengo que..." o "me obligan las normas", que ocultan la posibilidad de elegir.

En el **lenguaje jirafa** no existe lo "correcto" o "incorrecto". La realidad es cambiante, por eso en lugar de recurrir a estas clasificaciones estáticas, las jirafas tratan de conectar con sus emociones y pedir a l@s demás lo que necesitan para enriquecer su vida, sin juicios ni exigencias. También tienen en cuenta las necesidades ajenas.

Las jirafas son conscientes de que siempre podemos elegir. Cuando las circunstancias les dejan dos opciones poco apetecibles, toman la decisión dándose empatía, conectando con las necesidades que esperan satisfacer.

Si lamentan haber cometido una acción, recuerdan las necesidades que trataban de cubrir cuando la emprendieron, y tratan de aprender para encontrar mejores estrategias.

La mayoría de nosotr@s hemos sido educad@s como chacales. Nuestra forma de pensar basada en juicios y en obligaciones es el resultado de la sociedad jerárquica en la que vivimos. La CNV nos puede ayudar a cambiar el chip, a pensar, hablar y actuar como jirafas.



LA EXPRESIÓN HONESTA

Un ejemplo de la expresión que propone la CNV sería: "Cuando encuentro los trastos sucios en fregadero me siento agobiad@ porque necesito orden y limpieza, ¿estarías dispuest@ a lavar los platos cuando termines de comer?"

Para llegar hasta ella seguimos los cuatro pasos: observación, sentimientos, necesidades y petición.

Más importante que las palabras que utilicemos es nuestra intención sincera de establecer una conexión empática con la otra persona y buscar una solución que nos satisfaga a amb@s.

OBSERVAR SIN EVALUAR

Nos mantenemos fieles a los hechos, a aquello que vemos y escuchamos. Sin juzgar, calificar, comparar, suponer ni distorsionar de ninguna forma lo sucedido. Ponemos especial atención en no confundir observación con evaluación, porque si las mezclamos seguramente la otra persona escuchará una crítica.



Una observación pura es "Antonio ha hablado tres veces sin tener el turno de palabra en la asamblea de esta tarde". Decir, por ejemplo, "Antonio no nos deja hablar" es interpretar los hechos. Si decimos "Antonio siempre interrumpe", estamos generalizando.

IDENTIFICAR NUESTROS SENTIMIENTOS



Nos centramos en qué está vivo en nosotr@s en este momento. Qué emociones sentimos en relación con los hechos que observamos.

A veces no resulta fácil, ya que tenemos un vocabulario mucho más rico para etiquetar a l@s demás que para describir nuestros sentimientos. El **listado de sentimientos** nos puede ayudar.

Algunas expresiones como "engañad@" o "rechazad@" son falsos sentimientos, ya que en lugar de describir nuestras emociones esconden una evaluación de lo que han hecho otras personas.

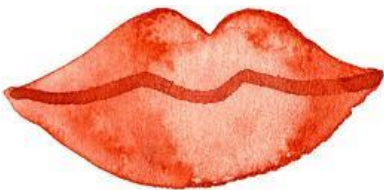
A menudo ocultamos nuestros sentimientos por miedo a lo que opinen de nosotr@s, pero expresarlos nos ayuda a establecer una conexión empática.

TOMAR CONCIENCIA DE NUESTRAS NECESIDADES

No son l@s demás quienes provocan nuestras emociones, sino que éstas se originan por lo que pensamos e interpretamos. Nuestras necesidades se ponen de manifiesto a través de los sentimientos. Si están satisfechas son placenteros, cuando no son agradables es porque nos están avisando de que tenemos que ocuparnos de alguna necesidad no cubierta.

El **listado de necesidades humanas** nos puede ayudar a identificarlas. Es conveniente no confundir la necesidad con la estrategia, porque podemos cometer el error de pensar que sólo puede ser satisfecha por una persona o de una determinada manera. Existen multitud de estrategias para solucionar una necesidad.

LO QUE PEDIMOS A L@S DEMÁS



Una vez hemos analizado y expresado cómo estamos, hacemos una petición concreta, realizable y negociable. Decimos claramente qué es lo que nos gustaría que hiciesen, no lo que nos gustaría que no hiciesen.

Dar a alguien la posibilidad de que satisfaga una necesidad es como hacerle un regalo, porque a los seres humanos nos gusta contribuir al bienestar de l@s demás. También podemos dirigir la petición a nosotr@s mism@s.

Es importante dejar claro a la otra persona que sólo queremos que acceda a lo que le pedimos si desea hacerlo. Si no estamos en disposición de aceptar una respuesta negativa, estamos haciendo una exigencia. Cuando percibimos que nos están exigiendo algo, se bloquea nuestra empatía.

LA ESCUCHA EMPÁTICA

Cuando recibimos un mensaje. Tratamos de identificar observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones (los 4 pasos) de la otra persona aunque nos hable con juicios y exigencias. Podemos tratar de adivinar cómo se siente y preguntar para verificarlo. También parafrasear lo que nos dice para animar a que siga expresándose.

Antes de desviarnos a la búsqueda de solución del conflicto, es conveniente dedicar el tiempo necesario a escuchar. Mostrar a una persona que la comprendemos mejora su disposición para buscar una estrategia conjunta.

Ofrecer empatía a una persona significa prestarle toda nuestra atención. No juzgarla, ni formarnos una opinión sobre lo que dice. Sencillamente estar presentes. Algunas cosas que hacemos habitualmente, como dar consejos, restar importancia o explicar lo que pensamos sobre lo que nos cuentan, dificultan la conexión empática.

LISTADO DE SENTIMIENTOS

Cuando mis necesidades están satisfechas me siento...



ANIMAD@
APASIONAD@
ENTUSIASMAD@
ESTIMULAD@
EUFÓRIC@
EXCITAD@
FASCINAD@
ILUSIONAD@
IMPRESIONAD@
SORPRENDID@



ATENT@
ATRAÍD@
COMPROMETID@
CURIOS@
DECIDID@
DISPUEST@
EXPECTANTE
INSPIRAD@
INTERESAD@
INTRIGAD@
INVOLUCRAD@
MOTIVAD@



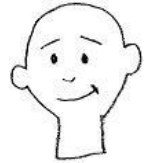
ABIERT@
AMISTOS@
AMOROS@
CARIÑOS@
CERCAN@
COMPASIV@
COMPENSIV@
EFUSIV@
GENEROS@
RECEPTIV@
SOCIABLE
TIERN@



AFORTUNAD@
AGRADECID@
ALEGRE
COMPLACID@
CONMOVID@
CONTENT@
ENCANTAD@
EMOCIONAD@
FELIZ
REALIZAD@
SATISFECH@



ALIVIAD@
CALMAD@
CENTRAD@
CÓMOD@
DESCANSAD@
DESPEJAD@
EN ARMONÍA
EN PAZ
FRESC@
LIBERAD@
LÚCID@
RENOVAD@
SEREN@
TRANQUIL@



CAPAZ
CONFIAD@
FUERTE
ILUSIONAD@
ESPERANZAD@
OPTIMISTA
ORGULLOS@
SEGUR@

Cuando mis necesidades no están satisfechas me siento...



AGITAD@
AGOBIAAD@
ANSIOS@
DESBORDAD@
ESTRESAD@
IMPACIENTE
INCÓMOD@
INDEFENS@
INQUIET@
NERVIOS@
PREOCUPAD@
SATURAD@
SOBRECARGAD@
TENS@



ACONGOJAD@
ALARMAD@
ANGUSTIAD@
ASUSTAD@
ATERROZAD@
AVERGONZAD@
BLOQUEAD@
COHIBID@
DESESPERAD@
ESPANTAD@
FRÁGIL
IMPOTENTE
INSEGUR@
SENSIBLE
TEMEROS@
TÍMID@
VULNERABLE



CONFUS@
DESCONCERTAD@
DESCONFIAD@
DESORIENTAD@
DIVIDID@
DUDOS@
ESCÉPTIC@
INDECIS@
PENSATIV@
PERDID@
PERPLEJ@
VACILANTE



ACOMPLEJAD@
ASQUEAD@
ARREPENTID@
CELOS@
CONTRARIAD@
CRISPAD@
DISGUSTAD@
ENVIDIOS@
ENFADAD@
FRUSTRAD@
FURIOS@
HART@
INDIGNAD@
IRRITAD@
MALHUMORAD@
MOLEST@
RABIOS@
REPUGNAD@
RESENTID@
VIOLENT@



ABURRID@
AFECTAD@
AMARGAD@
APÁTIC@
APENAD@
CONMOCIONAD@
CONSTERNAD@
DECEPCIONAD@
DEPRIMID@
DESANIMAD@
DESGRACIAD@
DESILUSIONAD@
DISTANTE
DOLID@
HERID@
INDIFERENTE
INFELIZ
MELANCÓLIC@
NOSTÁLGIC@
PESIMISTA
SOL@
TRISTE



ABATID@
AGOTAD@
APAGAD@
CANSAD@
DÉBIL
DECAÍD@
DESCONECTAD@
EXHAUST@
FATIGAD@
HECH@ POLVO
PEREZOS@
QUEMAD@
REVENTAD@

FALSOS SENTIMIENTOS: ABANDONAD@, ACOSAD@, AMENAZAD@, ATACAD@, ATRAPAD@, CENSURAD@, COACCIONAD@, CULPABLE, DESACREDITAD@, DESPRECIAD@, ENGAÑAD@, ESTAFAD@, EXCLUID@, EXPLOTAD@, HUMILLAD@, INGNORAD@, INFRAVALORAD@, INSULTAD@, INTIMIDAD@, JUZGAD@, OLVIDAD@, PRESIONAD@, PROTEGID@, RECHAZAD@, RIDICULIZAD@, TIRAD@, TRAICIONAD@, ULTRAJAD@, UTILIZAD@

LISTADO DE NECESIDADES HUMANAS

ABRIGO
AGUA, AIRE, LUZ
ALIMENTACIÓN
ALOJAMIENTO
DESCANSO
ESPACIO
HIGIENE
MOVIMIENTO
SEXUALIDAD
SILENCIO
SOLEDAD
TRANQUILIDAD



APOYO
ARMONÍA
CONFIANZA
COMODIDAD
CUIDADO
EFICACIA
ORDEN
PAZ
PROTECCIÓN
SEGURIDAD

AFECTO
AMOR
CERCANÍA
COLABORACIÓN
COMUNICACIÓN
COMUNIDAD
CONCERTACIÓN
CONEXIÓN
CONSIDERACIÓN
CONTACTO FÍSICO
CONTRIBUCIÓN
COOPERACIÓN
DELICADEZA
EMPATÍA
EXPRESIÓN
INTERDEPENDENCIA
INTIMIDAD
SINCERIDAD
SOLIDARIDAD



COHERENCIA
AUTOCONOCIMIENTO
AUTOESTIMA
AUTENTICIDAD
IDENTIDAD
INTEGRIDAD
HONESTIDAD
PERTENENCIA
RECIPROCIDAD
RESPECTO



ACEPTACIÓN
AGRADECIMIENTO
CELEBRACIÓN
COMPARTIR EMOCIONES
CONTRIBUCIÓN
DUELO
RECONOCIMIENTO
RITUAL
VALORACIÓN



AUTONOMÍA
EMANCIPACIÓN
ESPONTANEIDAD
INDEPENDENCIA
ELECCIÓN

ALEGRÍA
DIVERSIÓN
ENTRETENIMIENTO
ESPARCIMIENTO
JUEGO
RELAJARSE
RISA, HUMOR



CLARIDAD
COMPREENSIÓN
ESPERANZA
INSPIRACIÓN
OBJETIVO
ORIENTACIÓN
SENTIDO
TRANSCENDENCIA



BELLEZA
CREATIVIDAD
CRECIMIENTO
DESARROLLO
LIBERTAD
APRENDIZAJE
EXPRESIÓN
REALIZACIÓN

EDUCAR SIN VIOLENCIA

Los sistemas de recompensas y castigos hacen que l@s niñ@s aprendan a estar pendientes de las evaluaciones externas, y no a ser autónomos y responsables. En lugar de aparentar que siempre saben lo que está bien y lo que está mal, madres y padres pueden tratar de que sus hij@s aprendan a satisfacer sus propias necesidades. También es conveniente mostrarles las necesidades de l@s adult@s.

La curiosidad por aprender es algo natural, pero cuando nos sentimos obligados, ya no nos resulta apetecible. Existen escuelas que aplican una pedagogía basada en la CNV, donde no se califica a l@s alumn@s, y el profesorado trata de hacerles ver la utilidad que tendrán para su futuro las cosas que les enseñan.

RELACIONES AFECTIVAS CONSCIENTES

Cuando decimos “te quiero” no estamos profundizando en lo que sentimos. La CNV propone expresar cómo nos sentimos en el momento y qué necesidades nos están ayudando a cubrir las otras personas.



Una relación de pareja duradera es una estrategia para satisfacer las necesidades de confianza y cariño, entre otras. Es especialmente importante cuidar la comunicación, y ser clar@s con respecto a lo que esperamos de la relación y de la otra persona, aunque no podemos asegurar cuáles van a ser nuestros sentimientos en el futuro.

DAR LAS GRACIAS

Expresar y recibir agradecimiento sincero nos conecta con l@s demás, con la alegría de contribuir al bienestar de otr@s y de que contribuyan al nuestro.

En la CNV usamos la gratitud simplemente para celebrar, no para influir en la conducta de la otra persona. Mencionamos la acción concreta que ha mejorado nuestra vida, la necesidad que ha sido satisfecha y los sentimientos agradables que nos produce.

A veces nos incomoda que nos den las gracias porque pensamos que no lo merecemos o nos preocupa lo que la otra persona espera de nosotr@s. Cuando recibimos un agradecimiento con empatía, celebramos con la otra persona haber podido servir a su vida, sin superioridad ni falsa modestia.

También podemos darnos las gracias a nosotr@s mism@s por las cosas que nos alegramos de haber hecho. A menudo dedicamos mucho más tiempo a pensar en aquellas que lamentamos.

EL PODER DE LA EMPATÍA

Sustituir nuestra respuesta habitual basada en juicios moralistas por otra basada en la empatía puede mejorar nuestra vida y la de quienes están a nuestro alrededor. Pero más allá de su aplicación individual, la CNV fue concebida desde sus inicios como una herramienta para el **cambio social**.



La CNV nos anima a buscar unas relaciones sociales basadas en la cooperación, a ser conscientes de las necesidades de l@s demás. Difundir su uso es promover la idea de una sociedad pacífica, no autoritaria y donde todo el mundo pueda tener una vida más satisfactoria, lo que nos puede llevar a cuestionar las relaciones de dominación en nuestras estructuras sociales, políticas y económicas.

En las organizaciones sociales, la CNV nos puede ayudar a comunicarnos de una forma más eficiente, resolver mejor los conflictos y reducir el desgaste personal. También nos puede servir para liberarnos de prejuicios y comprender mejor a todos los actores que influyen en la elección de nuestras estrategias.

PARA SEGUIR APRENDIENDO

Las ideas aquí explicadas están sacadas principalmente de los libros de Marshall Rosenberg "**Comunicación No Violenta, un lenguaje de vida**" (Gran Aldea Editores) y "**Resolver los conflictos con la Comunicación NoViolenta**" (Editorial Acanto). Ambos son muy recomendables para profundizar en la CNV.



También se recomienda la asistencia cursos de formación y grupos de práctica para llegar a dominar la técnica.



La Asociación Comunicación NoViolenta promueve el uso de la CNV en el Estado español. Difunde talleres y otros eventos en su página:

AsociacionComunicacionNoViolenta.org

Puedes descargar esta guía y otros materiales relacionados con la CNV en

CambiosPosibles.wordpress.com/CNV

[Imprime **www.simple.cat** - materiales para desarrollar la empatía]