



KUBADILI

Comunicación no violenta

La Comunicación No Violenta (CNV) fue ideada por Marshall Rosenberg, mediador, educador y terapeuta que buscaba encontrar un sistema para lograr una comunicación que construyera relaciones. Marshall Rosenberg identificó que la forma en que nos comunicamos puede ser excesivamente tóxica y que muchas veces no nos damos cuenta de ello. De ahí el adjetivo *no violenta*, haciendo énfasis en lo que busca.

La CNV es un modo de pensar y de hablar que aspira a fomentar la comprensión y el respeto mutuo en las relaciones. Ayuda a las personas a vincularse con empatía y sin agresiones verbales, por muy enojados que se encuentren.

Es posible construir un estado emocional más saludable y relaciones más satisfactorias y amorosas cambiando los patrones de comunicación a través de la autoobservación y la práctica en grupo de la técnica de la CNV

Premisas básicas

- **Todas las personas desean satisfacer sus necesidades** (físicas y primarias, emocionales y de realización). Tener en cuenta esta premisa ante las acciones y expresiones que nos molestan, nos exhorta a ser tolerantes y tratar de comprender a través de la conversación qué necesidad insatisfecha en la otra persona ha propiciado sus acciones o palabras.
- **Satisfacer nuestras necesidades mediante la cooperación y el respeto, tiene mejores resultados** (buscar el beneficio del mayor número de personas,) en lugar de la competencia y la agresión (buscar que el otro haga lo que uno desea). La respuesta innata es competir o pasar por encima de las otras personas para satisfacer nuestras necesidades, lo que sin duda generará relaciones no saludables, por lo tanto, debemos ser creativos para encontrar estrategias que no solo funcionen para satisfacer nuestras necesidades, sino las necesidades del resto de las personas también.

La propuesta de la CNV

La CNV contempla cuatro pasos básicos a tomar en cuenta, comenzando el trabajo por la persona interesada y después con otras personas. Es una invitación a comunicarse de manera franca y cultivar una escucha empática. No es una técnica que se asimile de manera inmediata, por lo que lo recomendable es ir avanzando de manera paulatina y en distintos espacios. Los pasos son los siguientes:

1. **Hechos:** Identificar las acciones en concreto que dispararon las emociones que experimentamos o que provocamos en otras personas. No realizar suposiciones, sino indagar y cuestionar. No perpetuar prejuicios hacia otras personas, sino mantener una comunicación honesta y comprobar en el cara a cara.
2. **Emociones:** Identificar las emociones que se dispararon en relación a los hechos que observamos y tratar de identificar las emociones de la otra persona. No podemos catalogar las emociones como buenas o malas, porque no podemos evitar experimentarlas, sin embargo, sí podemos modificar nuestra reacción ante ellas. Existen emociones agradables, como la alegría, el entusiasmo; o desagradables como el enojo o la frustración. La observación de las emociones nos dan el poder de conocernos más como personas, ser más conscientes e identificar nuestras necesidades satisfechas (que se corresponden a emociones agradables) y necesidades insatisfechas (que se corresponden con emociones desagradables).
3. **Necesidades y valores:** A través de la observación de nuestras emociones podemos descubrir qué necesidades satisfechas o insatisfechas tenemos, que finalmente es lo que dispara tales emociones. Nuestras necesidades están ligadas con los valores que nos son importantes, sin embargo, cada persona entiende algo muy particular por un valor en específico, tiene una jerarquización propia, así como una forma de ver sus necesidades satisfechas en alineación con sus valores.
4. **Acciones y pedidos:** Una vez identificados los pasos anteriores, nos encontramos en el momento para reflexionar, diseñar y formular los pedidos adecuados o realizar las acciones concretas.

Patrón de conversación de la Comunicación No Violenta

El patrón de conversación que propone la CNV puede sentirse simple y hasta mecanizado, sin embargo, es difícil y requiere práctica. A continuación revisaremos los 4 elementos del patrón de la CNV:

1. Observación objetiva de los hechos

En este primer elemento, se invita a exponer la realidad, sin juicios ni acusaciones. Requiere que se narren los hechos concretos (sin emociones). La base de los conflictos se detona desde este el primer punto, ya que una de las partes toma una forma y corporalidad acusatoria. Por ejemplo:

Ejemplo sin usar CNV: “Anoche se cayó el servidor y **por tu culpa** no pudimos entregar el trabajo a tiempo.” - Hay una acusación directa.

Ejemplo usando CNV: “Anoche se cayó el servidor y eso produjo que no pudimos entregar el trabajo a tiempo” - Solamente hay una narración de los hechos.

2. Expresión de los sentimientos

En este elemento hay que identificar y exponer las emociones que ese hecho despertó. Lo que se intenta es buscar la empatía del otro, de manera que comprenda las consecuencias emocionales que para tí tiene el hecho.

Ejemplo sin usar CNV: “Anoche se cayó el servidor y por tu culpa todos no pudimos entregar el trabajo a tiempo. Provocaste un desastre, terminamos a las 3 AM y **ahora todos estamos de mal humor** por haber dormido pocas horas y estresados, cuando lo podrías haber evitado.” - la acusación subió de intensidad y utilizó una generalización de una situación particular.

Ejemplo usando CNV: “Anoche se cayó el servidor y eso produjo que, **en mi caso**, no pudiera entregar el trabajo a tiempo. Me sentí **frustrada y muy agotada mental y físicamente**, ya que estuve trabajando hasta las 3 AM. He dormido muy pocas horas y por eso me siento afectada por esta situación, además del cansancio que siento.” - En este caso, se va proporcionando mayor claridad sin necesidad de agredir. Expone una afectación y describe los sentimientos buscando empatía. Además, habla en primera persona, no asume sentimientos de los demás.

3. Expresión de las necesidades integrando mis valores

Este es el momento en de expresar las necesidades integrando tus valores. El objetivo es que para eventos similares en el futuro, el otro tenga conocimiento del impacto que tiene.

Ejemplo sin usar CNV: “Anoche se cayó el servidor y por tu culpa todos no pudimos entregar el trabajo a tiempo. Provocaste un desastre, terminamos a las 3 AM y ahora todos estamos de mal humor por haber dormido pocas horas y estresados, cuando lo podrías haber evitado. **Lo que se**

espera de ti es que asumas tu responsabilidad y que seas sensible, cosa que a la vista está no lo has sido con nosotros.” - Las acusaciones siguen y se juzga de insensible. Imagina por un momento que tu eres quien era responsable del servidor, ¿Cómo te sentirías?

Ejemplo usando CNV: “Anoche se cayó el servidor y eso produjo que, en mi caso, no pudiera entregar el trabajo a tiempo. Me sentí frustrada y muy agotada mental y físicamente, ya que estuve trabajando hasta las 3 AM. He dormido muy pocas horas y por eso me siento afectada por esta situación, además del cansancio que siento. Para mí es importante sentirme **segura y confiada** en que el sistema va a funcionar cuando estamos en un momento crítico, y más aún, con presión por la hora de entrega. **Me gusta cumplir y ser confiable** y quiero seguir siéndolo en el futuro, **sin tener que hacer un esfuerzo físico y mental** como el que implicó esta situación.” - La comunicación aquí trasciende y busca conexión. No agrade. Una vez más, Imagina que tu eres quien era responsable del servidor, ¿Cómo te sentirías?

4. Hacer una petición

El cuarto elemento es que hagas un pedido concreto y que la otra persona lo acepte. La intención es llegar a un acuerdo al que ambas partes se ajustarán de ahora en adelante.

Ejemplo sin CNV: “Anoche se cayó el servidor y por tu culpa todos no pudimos entregar el trabajo a tiempo. Provocaste un desastre, terminamos a las 3 AM y ahora todos estamos de mal humor por haber dormido pocas horas y estresados, cuando lo podrías haber evitado. Lo que se espera de ti es que asumas tu responsabilidad y que seas sensible, cosa que a la vista está no lo has sido con nosotros. **Te quiero pedir que no vuelvas a tener conductas inaceptables como esta**, ya que queda demostrado que eres un muy mal compañero y de poco fiar.” - Las agresiones aquí ya se fueron a juicios muy severos, sin ni siquiera escuchar su parte de la historia.

Ejemplo usando CNV: “Anoche se cayó el servidor y eso produjo que, en mi caso, no pudiera entregar el trabajo a tiempo. Me sentí frustrada y muy agotada mental y físicamente, ya que estuve trabajando hasta las 3 AM. He dormido muy pocas horas y por eso me siento afectada por esta situación, además del cansancio que siento. Para mí es importante sentirme segura y confiada en que el sistema va a funcionar cuando estamos en un momento crítico, y más aún, con presión por la hora de entrega. Me gusta cumplir y ser confiable y quiero seguir siéndolo en el futuro, sin tener que hacer un esfuerzo físico y mental como el que implicó esta situación. Mi pedido concreto es que, ante la menor posibilidad de errores técnicos, que pueden pasar, **tengamos listo un protocolo para poder activarlo** y que pueda terminar el trabajo a una hora razonable, asegurar que esté descansada, y poder resolverlo con tu colaboración activa. **¿Es eso posible? ¿Qué necesitas de mi parte para llevarlo adelante si te parece bien?**”

-Seguramente puedes ahora ver la gran distancia que existe entre estas dos formas de comunicarse y cómo ésta utiliza la empatía, la conexión y busca un compromiso y colaboración.

Desarrollo de la consciencia emocional

Es imposible tener el control de todas las situaciones en las que nos encontramos y, en definitiva, no podemos controlar la forma en que reaccionan otras personas ante tales situaciones. Pero lo que sin duda siempre puede estar bajo nuestro control es la forma en que reaccionamos. La CNV nos permite cultivar esta habilidad e integrarla cada vez más a nuestra consciencia.

Te invitamos a conocer las 4 sillas, que representan 4 formas de reaccionar ante una situación. Unas con más inteligencia emocional que otras:

Introducción: <https://www.youtube.com/watch?v=c7rhcyIR5Yw>

1. Agresión: <https://youtu.be/YQvp-ve5lw4>
2. Sumisión: <https://www.youtube.com/watch?v=XD3JoZSYllo>
3. Autoconocimiento: <https://youtu.be/IQ-WvMOLZX8>
4. Comunicación: <https://youtu.be/yFaXyf8UxJc>

Referencias

<https://www.fuerzatres.com/2010/03/comunicacion-no-violenta-html/>