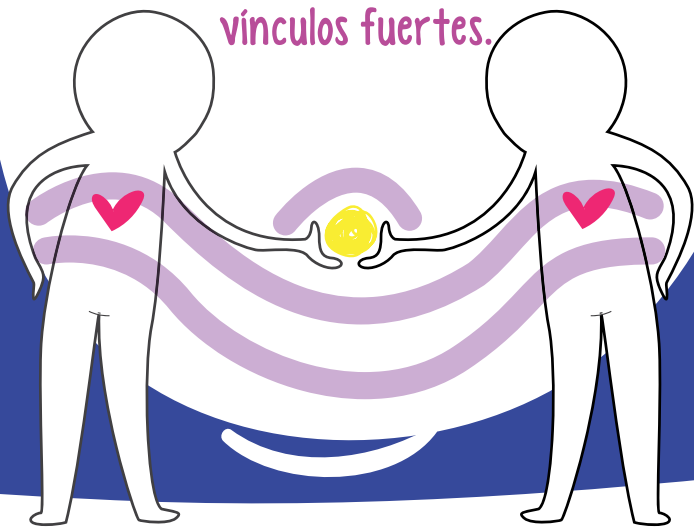


# PRÁCTICAS COMUNICATIVAS

para una cultura  
del diálogo y la  
colaboración

Los avances  
colectivos suceden  
en el marco de  
relaciones y  
vínculos fuertes.



Esta publicación ha sido elaborada a partir del uso de materiales que se han trabajado para actividades de formación dirigidas a entidades sociales, en el marco de una colaboración entre Reds y la organización colombiana Resuena: comunicación que conecta vidas.

El objetivo es ofrecer los conceptos básicos para conocer, entender y poner en práctica la Comunicación Noviolenta -CNV-, siendo una guía a la vez que apoya en el aprendizaje y difusión de la CNV. Los conceptos aquí expuestos son una presentación sintetizada y resumida, no son una elaboración en profundidad de lo que la Comunicación noviolenta representa como modelo de pensamiento y pedagogía.

Por lo anterior, se pide hacer un uso y difusión consciente y respetuoso de esta cartilla, para que en el objetivo de facilitar su difusión no se pierda o dañe la esencia y sentido de la misma.

Los contenidos de esta publicación forman parte del proyecto “Fortalecimiento de la convivencia y de la cultura del diálogo a través de la Comunicación Noviolenta” cofinanciado por el Ayuntamiento de Barcelona y la Diputación. Su contenido es responsabilidad exclusiva de Reds y no refleja necesariamente la opinión de la Diputación de Barcelona ni del Ayuntamiento.

Se permite difundir, distribuir y copiar/compartir públicamente el contenido de esta publicación siempre y cuando se reconozca la autoría y no se use para fines comerciales. No se puede alterar, transformar o generar una obra derivada a partir de esta publicación sin los créditos debidos.

Barcelona, noviembre 2020.

# ÍNDICE

Introducción	4
<b>1 Necesidades humanas</b>	<b>6</b>
Ejercicios para poner en práctica	10
<b>2 Sentimientos</b>	<b>13</b>
Ejercicios para poner en práctica	19
<b>3 Observaciones</b>	<b>22</b>
Ejercicios para poner en práctica	24
<b>4 Peticiones</b>	<b>26</b>
Ejercicios para poner en práctica	28
<b>5 Empatía</b>	30
<b>6 Síntesis de los 4 componentes</b>	32
<b>Anexo 1.</b>	
Intenciones de la Comunicación no violenta	34
<b>Anexo 2.</b>	
La CNV en tu lugar de trabajo	37

# INTRODUCCIÓN

## Supuestos en los que se basa la CNV<sup>1</sup>

Las ideas que tenemos sobre la naturaleza humana influyen de manera profunda en nuestras formas de relacionarnos, en cómo vivimos la vida, nuestras expectativas y el mundo que creamos. La práctica de la CNV se basa en unos supuestos específicos, algunas son ideas compartidas con otras tradiciones de pensamiento.

**Todos los seres humanos compartimos las mismas necesidades**, independientemente de nuestra procedencia, cultura, edad, género, religión... Las estrategias que usamos para satisfacerlas son las que nos diferencian. Los conflictos ocurren al nivel de las estrategias, no de las necesidades.


**Todas nuestras acciones son intentos de satisfacer necesidades**, ya sea consciente o inconsciente. Sólo recurrimos a la violencia cuando no reconocemos estrategias más eficaces para satisfacerlas.

**Los sentimientos señalan necesidades que están siendo satisfechas o no satisfechas**, en una determinada circunstancia. Los sentimientos pueden ser desencadenados, pero no causados por otras personas. Nuestra evaluación de si nuestras necesidades están satisfechas o no, casi siempre implica una creencia o interpretación de la realidad.

**El camino más directo a la paz es a través de la autoconexión**. Incluso cuando muchas necesidades están insatisfechas, satisfacer nuestra necesidad de autoconexión puede ser suficiente para la paz interior.

---

1 © Inbal Kashtan y Miki Kashtan, 2014. [www.baynvc.org](http://www.baynvc.org)



**La elección es interna.** Independientemente de las circunstancias, podemos satisfacer nuestra necesidad de autonomía, haciendo elecciones consecuentes basadas en la conciencia de las necesidades.

**Todos los seres humanos tenemos una capacidad innata para la compasión,** aunque no siempre sabemos cómo acceder a ella. Cuando nos acogen con compasión y respeto, tendemos a tener más acceso a nuestra propia compasión. Cultivar la compasión contribuye directamente a nuestra capacidad para satisfacer necesidades de forma pacífica.

**A los seres humanos nos gusta dar.** Disfrutamos de manera inherente cuando contribuimos a la vida de otras personas y podemos vivir nuestro dar como una elección.

**Los seres humanos satisfacemos muchas de nuestras necesidades a través de relaciones interdependientes,** con otras personas y con la naturaleza. Cuando las necesidades de los demás no se satisfacen, algunas de nuestras propias necesidades también permanecen insatisfechas.

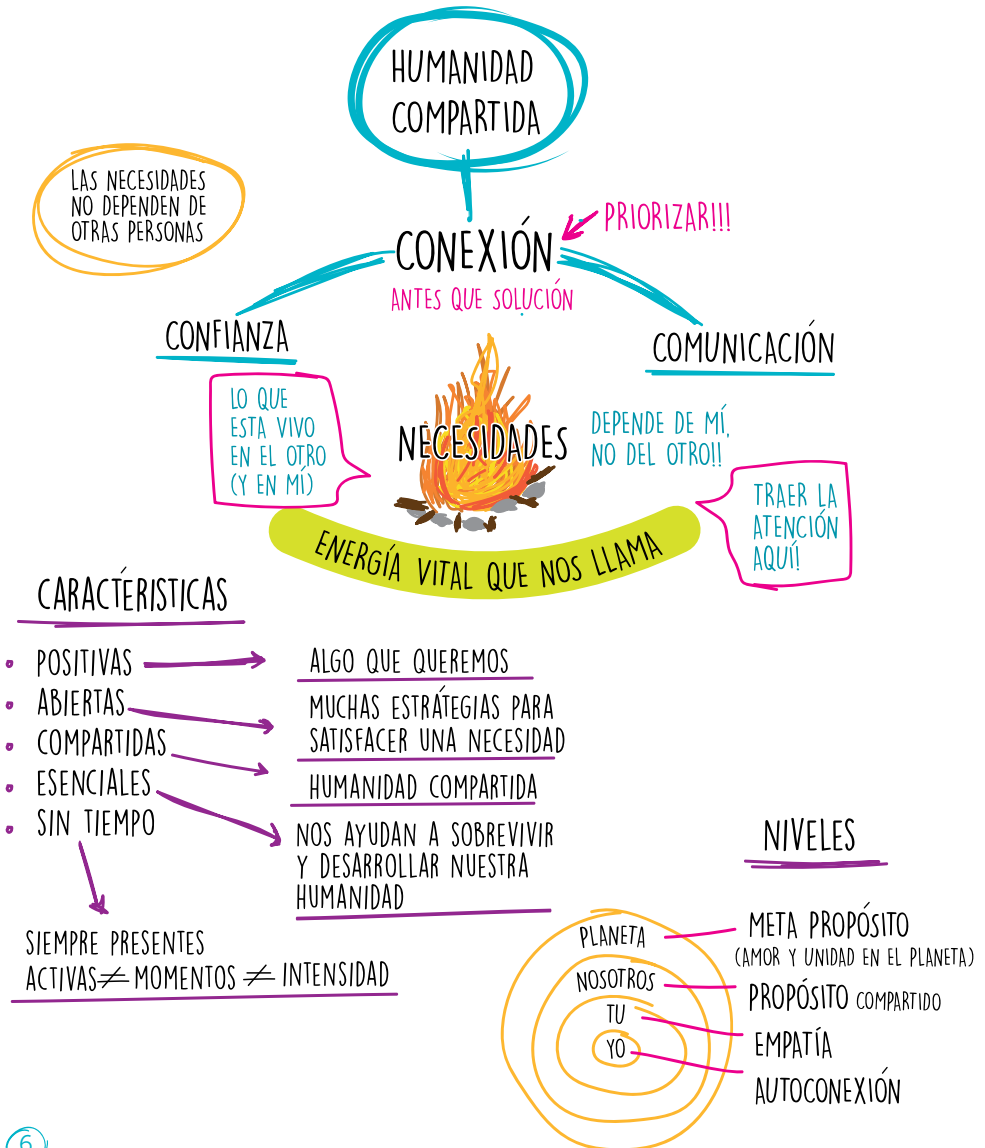
**Nuestro mundo ofrece abundantes recursos para satisfacer las necesidades.** Cuando nos hayamos comprometido a valorar las necesidades de todo el mundo y hayamos recuperado nuestra creatividad sobre cómo compartir los recursos, podremos encontrar maneras de atender las necesidades básicas de cada persona.

**Los seres humanos cambiamos.** Tanto nuestras necesidades como nuestras estrategias para satisfacerlas cambian con el tiempo. Dondequiera que nos encontremos en el presente, individual y colectivamente, tenemos la capacidad de crecer y cambiar.

# 1

# NECESIDADES HUMANAS

Son el impulso, la motivación o la energía que mueven todas nuestras acciones en la vida. Se trata tanto de aquello que es indispensable para estar vivos, como lo que nos permite desarrollarnos y nos da sentido.



Esta lista muestra algunas de nuestras necesidades humanas, a modo de ilustración<sup>2</sup>.

## SENTIDO DE SI MISM@

Autenticidad  
Sentido  
Creatividad  
Dignidad  
Integridad  
Crecimiento  
Sanación  
Honestidad  
Auto-conocimiento  
Auto-cuidado

## RELAJACIÓN/ DIVERSION

Humor  
Gozo  
Placer  
Estimulación  
Aventura

## ENTENDIMIENTO

Conciencia  
Claridad  
Descubrimiento  
Aprendizaje

## TRASCENDENCIA

Belleza  
Celebración  
Fe  
Esperanza  
Inspiración  
Duelo  
Presencia

## CONEXIÓN

Afecto  
Apreciación  
Cercanía  
Compañía  
Armonía  
Intimidad  
Amor  
Apoyo  
Ternura  
Expresión sexual  
Comunicación

## SIGNIFICADO

Vitalidad  
Reto  
Contribución  
Creatividad  
Efectividad  
Exploración  
Integración  
Propósito

## IMPORTAR

Aceptación  
Cuidado  
Compasión  
Consideración  
Empatía  
Reconocimiento  
Respeto  
Ser escuchad@  
Ser vist@  
Comprensión

## SUBSISTENCIA FÍSICA

Agua  
Aire  
Alimento  
Salud  
Movimiento  
Descanso  
Refugio  
Contacto físico

## SEGURIDAD

Orden  
Estructura  
Protección  
Estabilidad  
Seguridad emocional  
Confianza  
Paz interior  
Paz exterior

## LIBERTAD

Elección  
Autonomía  
Espacio  
Fluir/ Espontaneidad  
Poder interior  
Libre expresión

## COMUNIDAD

Pertenencia  
Cooperación  
Igualdad  
Inclusión  
Reciprocidad

2 Para una lista más extensa y otros recursos sobre CNV online: [cnvc.org](http://cnvc.org) y [asociacioncomunicacionnviolenta.org](http://asociacioncomunicacionnviolenta.org)

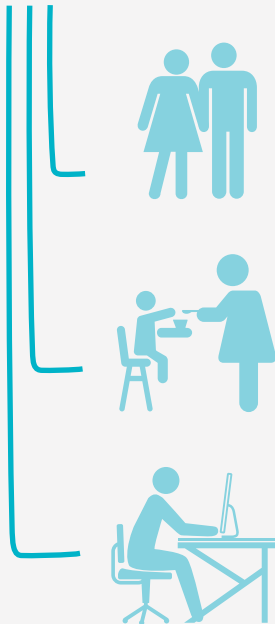
# ESTRATEGIAS

Las estrategias son las acciones que elegimos para satisfacer nuestras necesidades: son específicas, tangibles, existen en el mundo exterior. Por ejemplo: “Necesito comprarme un coche”, es una estrategia con la que podemos atender una necesidad de efectividad o autonomía; o, si tu pareja te dice “Quiero que pases más tiempo en casa”, puede estar buscando cercanía o apoyo.

Lo importante es no confundir la estrategia con la necesidad. Para una misma necesidad, siempre podemos encontrar varias estrategias: ninguna necesidad depende de una acción, persona u objeto en concreto para ser satisfecha.

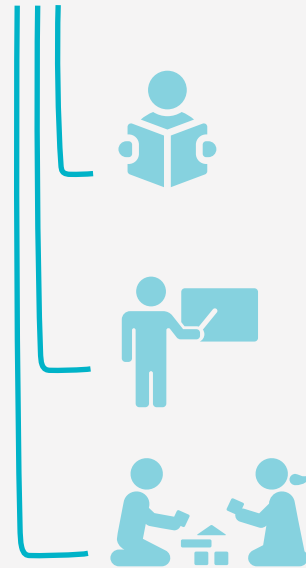
## NECESIDAD: SEGURIDAD

### ESTRATEGIAS:



## NECESIDAD: APRENDIZAJE

### ESTRATEGIAS:





LOS SERES HUMANOS COMPARTIMOS  
LAS MISMAS NECESIDADES



TODAS LAS ACCIONES HUMANAS SON UN INTENTO  
DE SATISFACER UNA NECESIDAD



EL CONFLICTO SE DA A NIVEL DE LA ESTRATEGIA,  
NO DE LA NECESIDAD

# 1 EJERCICIOS PARA PONER EN PRÁCTICA

- 1.1 Piensa en cuáles son las cosas que más valoras en la vida, date unos minutos. Anota al menos 10 en un papel. Con ayuda de la lista de Necesidades humanas que te proporcionamos con esta guía, mira a ver si las cosas que apuntaste son necesidades o son estrategias. En caso de lo segundo, trata de identificar qué necesidad hay detrás de esa estrategia. Por ejemplo, si has escrito “familia”, se trata de una estrategia. Para llegar a la necesidad que está detrás de una estrategia, sirve preguntarnos: ¿Qué es lo que yo valoro que obtengo/ encuentro en la familia? (compañía, pertenencia, seguridad). Apóyate en la misma lista.
- 1.2 Piensa en 5 decisiones o acciones (*estrategias*) que hayas tomado en la última semana. Identifica qué necesidades estabas buscando satisfacer y, seguidamente, otras estrategias posibles para atender esa misma necesidad. Fíjate en el ejemplo para mayor claridad.

Acción (estrategia)	Necesidad/es en juego	Otras estrategias posibles
Jugar voleibol el sábado por la mañana.	Relajación, estimulación, diversión.	Organizar una excursión al campo; ir a una sesión de spa; ir al cine.
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

1.3 Lee las frases a continuación y reflexiona sobre si, lo que se menciona como necesidades, son realmente necesidades. Escribe tus respuestas y reflexiones al respecto, puede resultarte interesante compartirlas durante las sesiones de tutoría grupal.

- Necesito pasar más tiempo con mi pareja

- Los jóvenes necesitan salir a bailar al menos una vez a la semana.

- ¡Necesito que los políticos de este país se pongan de una vez de acuerdo!

- Las mujeres necesitan que sus parejas se hagan cargo de sus hij@s.

- Necesito apuntarme a un gimnasio.

- Mi hermana ha decidido restringir el acceso a Internet en su casa porque tiene una necesidad de control sobre los contenidos que sus hijas puedan ver online.

- Necesito que hagas tu trabajo con mayor rapidez.

- Necesito que me digas lo que sientes.

- Necesito que la gente deje de discutir por tonterías.  
[ ]
- Mi pareja me dijo que nuestros problemas se debían a una necesidad de autoestima de mi parte.  
[ ]
- ¡Necesito que dejes de ser tan egoísta!  
[ ]

### Y todo esto, ¿cómo se vive? – Una intención para el capítulo

Existen una serie de intenciones clave en el uso de la CNV (puedes encontrar el listado completo en el anexo 1 de esta publicación). Para este capítulo, te proponemos reflexionar sobre la siguiente intención, puede servir como una brújula, inspiración o dirección a la hora de practicar la CNV.

#### **Aumentar nuestra capacidad de satisfacer necesidades:**

Aspiramos a desarrollar nuestros recursos internos, en particular nuestras habilidades en el uso de la CNV, para poder contribuir a una mayor conexión y una más amplia diversidad de estrategias para satisfacer necesidades.

Trata de poner en práctica esta intención por medio de acciones concretas en tu día a día y escribe sobre tu experiencia, qué dificultades has encontrado, qué reflexiones te han surgido, cómo te has sentido.

## 2 SENTIMIENTOS

Nuestras necesidades humanas se manifiestan a través de cómo nos sentimos. Cuando siento frío, me doy cuenta de que necesito abrigarme. Cuando siento preocupación, es señal de una necesidad de seguridad, o de cuidado. Los sentimientos son ese conjunto de sensaciones físicas o emocionales que experimentamos en cada momento según el estado de nuestras necesidades.

Por eso, identificar lo que sentimos es un punto fuerte de autoconexión, que nos puede ayudar a responder de forma efectiva a lo que nos está pasando.



El estímulo es todo lo que pasa afuera de mí, es el mundo exterior. La causa está en lo que yo pienso y necesito. Por eso, una misma situación afecta a cada persona de manera distinta.

- **No hay sentimientos buenos y sentimientos malos.** Todos nos aportan información valiosa, algunos describen necesidades satisfechas y otros, necesidades no satisfechas.
- **Los sentimientos son diferentes a los pensamientos.** La frase “Me siento sola” describe mi experiencia interna, lo que siento, mientras que “siento que tú no me quieres” describe una interpretación de la conducta que creo tiene otra persona.
- Conectar con nuestros sentimientos nos ayuda a **dejar de responder desde el hábito automático:** podemos escuchar con más claridad qué necesitamos y hacer algo al respecto, en vez de quedarnos absorbidos en la emoción o en la mente, juzgando, analizando o creando historias.



LO SIENTO EN MI CUERPO FÍSICO O EMOCIONAL  
**SOMOS RESPONSABLES POR LO QUE SENTIMOS**

En nuestra forma de hablar habitual nos referimos de manera muy limitada a nuestros sentimientos. Por ejemplo, “bien” y “mal” no son sentimientos, son nuestra valoración sobre nuestra experiencia, o a menudo, una respuesta automática. Para identificar y tomar conciencia de lo que sentimos, es importante tener palabras para nombrarlo. Las dos listas a continuación muestran cuáles son algunos de nuestros sentimientos, a modo de ilustración.

## **Sentimientos que podemos experimentar cuando nuestras necesidades **ESTÁN SATISFECHAS****

### **INSPIRAD@**

Admirada  
Maravillado  
Radiante  
Conmovida  
Animado

### **AFFECTUOS@**

Tierna  
Cálido  
Cariñosa  
Amoroso

### **INTERESAD@**

Curioso  
Encantada  
Fascinado  
Involucrada  
Hechizado  
Deslumbrada  
Perplejo  
Intrigada  
Cautivado  
Alerta

### **ESPERANZAD@**

Optimista  
Expectante  
Confiada

### **DESCANSAD@**

Revitalizada  
Renovado  
Restaurada  
Despejada

### **AGRADECID@**

Tocada  
Movido  
Apreciativa

### **PACÍFIC@**

Calmada  
Cómodo  
Centrada  
Ecuánime  
Relajado  
Plena  
Serenó

### **GOZOS@**

Alegre  
Feliz  
Contento  
Dichosa  
Eufórico  
Deleitada

### **EMOCIONAD@**

Animada  
Excitado  
Apasionada  
Vivo  
Entusiasmada  
Sorprendido

### **CONFIAD@**

Abierto  
Empoderada  
Seguro  
Valiente

---

3 Para una lista más extensa y otros recursos sobre CNV online: [cnvc.org](http://cnvc.org) y [asociacioncomunicacionnoviolenata.org](http://asociacioncomunicacionnoviolenata.org)

## Sentimientos que podemos experimentar cuando nuestras necesidades **NO ESTÁN SATISFECHAS**

A continuación, un ejemplo de listado a modo de ilustración<sup>4</sup>:

### PREOCUPAD@

Apreensiva  
Aterrorizado  
Asustada  
Receloso

### CANSAND@

Agotado  
Decaída  
Abrumado  
Perezosa  
Hastiado

### DOLID@

Angustiada  
Desdichado  
Desolada  
Agobiado  
Destrozada  
Impotente  
Paralizada  
Trastornado

### CONFUNDID@

Ambivalente  
Desconcertada  
Perdido  
Distraído  
Indecisa  
Escéptico

### TRISTE

Desanimada  
Desesperanzado  
Desilusionada  
Desalentado  
Melancólica  
Desencantada

### VULNERABLE

Frágil  
Desamparada  
Inseguro  
Sensible  
Susceptible  
Reservada

### INQUIET@

Agitada  
Nervioso  
Ansiosa  
Tenso  
Sorprendida

### MOLEST@

Enfadado  
Furiosa  
Indignado  
Malhumorada  
Rencoroso  
Fastidiada

---

4 Para una lista más extensa y otros recursos sobre CNV online: [cnvc.org](http://cnvc.org) y [asociacioncomunicacionnoviolenta.org](http://asociacioncomunicacionnoviolenta.org)



# SENTIMIENTOS MENTALES

En nuestra forma habitual de hablar, nos referimos a pensamientos como si fueran sentimientos. Los sentimientos “mentales” surgen cuando, en vez de conectarnos con nuestra experiencia interna y describir lo que estamos sintiendo, nos vamos a la mente y nos conectamos con nuestra interpretación. Por ejemplo, “Me siento desanimada”, describe mi experiencia interna; mientras que “Siento que podría haberlo hecho mejor”; es mi interpretación de lo que he hecho.

Por lo general, cuando dices “Yo siento que...” o “Pienso que siento que...” las siguientes palabras describirán tus pensamientos, no tus sentimientos.



Este es un listado de algunos sentimientos mentales a modo de ilustración:

Abandonado	Estafada	Ignorado
Abusada	Excluído	Juzgada
Aislado	Estúpida	Maltratado
Atacada	Explotado	Manipulada
Burlado	Incomprendida	Obligado
Criticada	Ido	Rechazada
Culpado	Inferior	Traicionado
Despreciada	Inútil	Usada
Dominado	Irrespetada	
Engañada	Insignificante	

## EJEMPLO DE SENTIMIENTO MENTAL:

- "SIENTO QUE NO ME AMAS"-

↳ **TRADUCCIÓN** ME SIENTO **TRISTE/ANGUSTIADA**

- "CUANDO NO ME SALUDAS, ME SIENTO RECHAZADA"-

↳ **TRADUCCIÓN** ME SIENTO **SOLA/VULNERABLE**

## 2 EJERCICIOS PARA PONER EN PRÁCTICA

2.1 Ampliar tu vocabulario de sentimientos puede ayudarte a expresarte de una forma clara y satisfactoria. En las siguientes situaciones, ¿cuáles son los posibles sentimientos? Apóyate en la lista de Sentimientos que te proporcionamos con esta guía.

- Acabas de romper un jarrón en la casa de una conocida.

- Tu pareja no te ha felicitado por tu cumpleaños.

- Tu vecino no te ha devuelto el saludo cuando te has cruzado con ella al salir del ascensor.

- Estás conduciendo dentro de la ciudad y una bicicleta al lado tuyo pasa aunque el semáforo está en rojo para ambos.

- Escuchas en las noticias que no los confinamientos domiciliarios van a repetirse varias veces a lo largo de 2020.

- Oyes a una persona en el metro decir que la culpa de la pandemia es que en España somos muy poco civilizados.

- Presencias en la calle como una persona migrante pide ayuda con un cartel para recoger dinero para su familia.

2.2 Para cada una de las siguientes frases, identifica cual es el sentimiento/s de la persona que se expresa:

- Siento que no me escuchas.
- Me siento frustrada porque me hubiera gustado hacerlo de otra forma.
- Juan se sintió ignorado por su pareja cuando al llegar a la fiesta no se sentó a su lado.
- Eres un pesado.

2.3 ¿Cuántos sentimientos diferentes eres consciente de experimentar a lo largo de un día? ¿En qué parte del cuerpo lo sientes? ¿Cómo describirías esa experiencia que se manifiesta? Fíjate en el ejemplo para mayor claridad.

Sentimiento	Parte del cuerpo donde se manifiesta	Cómo se manifiesta
Miedo	Brazos, piernas y nuca	Sensación de temblor, sudoración, tensión muscular
Miedo		
Tristeza		
Alegría		
Alivio		
Excitación		
Rabia		
Molestia		

Piensa en una situación que te haya hecho experimentar un alto nivel de molestia o de dolor. Identifica el sentimiento, date unos minutos para sentirlo, estar presente con él. Puede ser que notes que rehuyes el sentimiento, lo niegas o lo juzgas. Date cuenta cuando esto pase y anota los pensamientos de rechazo que te surgen.

Después, vuelve a estar presente con ese/esos sentimientos.

Este ejercicio es muy diciente para descubrir la relación que tienes con respecto a tus sentimientos, los pensamientos y reacciones que tienes frente a ellos, así trabajas la capacidad de tener una conexión más profunda con tus sentimientos, y contigo mism@. Puede ser interesante compartir lo que descubras con otras personas durante sesiones de tutoría grupal.

### **Y todo esto, ¿cómo se vive? – Una intención para el capítulo**

Existen una serie de intenciones clave en el uso de la CNV (puedes encontrar el listado completo en el anexo 1 de esta publicación). Para este capítulo, te proponemos reflexionar sobre la siguiente intención, puede servir como una brújula, inspiración o dirección a la hora de practicar la CNV.

**Asumir la responsabilidad por nuestros sentimientos:** Aspiramos a conectar nuestros sentimientos a nuestras propias necesidades, reconociendo que otros no tienen el poder para hacernos sentir nada. Este reconocimiento nos permite tomar medidas para satisfacer nuestras necesidades en lugar de esperar a que los demás cambien.

Trata de poner en práctica esta intención por medio de acciones concretas en tu día a día y escribe sobre tu experiencia, qué dificultades has encontrado, qué reflexiones te han surgido, cómo te has sentido.

# 3

## OBSERVACIONES

Una observación es una descripción objetiva y concreta de aquello que hemos visto o escuchado, que ha actuado como estímulo a una reacción de nuestra parte. Las observaciones se construyen con el máximo de detalles descriptivos posibles, sin añadir nuestras interpretaciones o valoraciones.

Se parece a la forma como una cámara de vídeo puede capturar un momento: nos va a dar un reporte de lo que registró que pasó, según dónde esté ubicada la cámara, sin agregar ninguna interpretación.



Puedes empezar tu observación diciendo:



**Cuando te oigo decir...**

**Cuando veo que ...**

Las observaciones se construyen con el mayor número de detalles posible, acerca del contexto o escena que queremos describir: tiempo, lugar, sujeto, acción, objeto.



## TOMANDO PLENA RESPONSABILIDAD POR LO QUE PENSAMOS

---

La clave es tomar responsabilidad sobre tus interpretaciones, evaluaciones o juicios, y eso es algo que puedes hacer sin tener que reprimirlos: al separarlos de lo que ves y escuchas.

Al separar lo que observamos de lo que interpretamos, evitamos convertir nuestros juicios en la verdad de lo que pasó y, con ello, abrimos espacio para la verdad del otr@ y podemos tomar responsabilidad por nuestros pensamientos.

Palabras como “siempre, nunca, usualmente, rara vez”, congelan la vida en una idea estática y general. Si dices “yo siempre soy incumplida”: ¿significa que nunca has llegado a tiempo?, ¿que en todas las circunstancias haces lo mismo?

### 3 EJERCICIOS PARA PONER EN PRÁCTICA

3.1 Define si las siguientes frases constituyen una observación o una observación mezclada con evaluación. Si es el segundo caso, reescribe como sería la frase para que expresara una observación pura.

- Te pasas todo el día delante de la pantalla.  
\_\_\_\_\_
- No me has llamado para preguntarme qué tal me ha ido el examen.  
\_\_\_\_\_
- Mi vecina se queja cada vez que hablo con ella.  
\_\_\_\_\_
- Esta mañana te has dejado la televisión encendida.  
\_\_\_\_\_
- Trabajas demasiado últimamente.  
\_\_\_\_\_
- ¡Hoy hace un día precioso!  
\_\_\_\_\_
- Ana me dijo que el vestido nuevo me favorece mucho.  
\_\_\_\_\_

3.2 Piensa en una situación reciente en la que alguien a hecho o dicho algo que te ha generado malestar. Explora si esa situación vivida a detonado en ti juicios sobre la otra persona (Recuerda: cuando hablamos de juicios, nos referimos a aquello que *pensamos que* otra persona es o lo que pensamos sobre algo que ha hecho)

**Parte 1.** Escribe el juicio. Identifica qué sientes cuando lo piensas y qué necesidad hay detrás del juicio.

**Juicio:**

**Sentimiento:**

**Necesidad:**



**Parte 2.** Traduce el juicio en una observación y revisa si cuando piensas en la observación tu necesidad y sentimiento cambian, o no.

**Observación:**

    Cuando veo/oigo.....  
    siento.....  
    porque necesito.....

Apóyate en las listas de sentimientos y necesidades. Sigue el ejemplo, para mayor claridad.

**Parte 1:** ¡Mi vecina es una amargada! Está todo el día quejándose.

**Juicio:** Amargada

**Sentimiento:** Irritación, impaciencia.

**Necesidad:** conexión/armonía, cuidado

**Parte 2:** Cuando oigo a la vecina quejarse cada vez que coincidimos en el ascensor, siento irritación e impaciencia porque necesito armonía y cuidado.

**Y todo esto, ¿cómo se vive? – Una intención para el capítulo**

Existen una serie de intenciones clave en el uso de la CNV (puedes encontrar el listado completo en el anexo 1 de esta publicación). Para este capítulo, te proponemos reflexionar sobre la siguiente intención, puede servir como una brújula, inspiración o dirección a la hora de practicar la CNV.

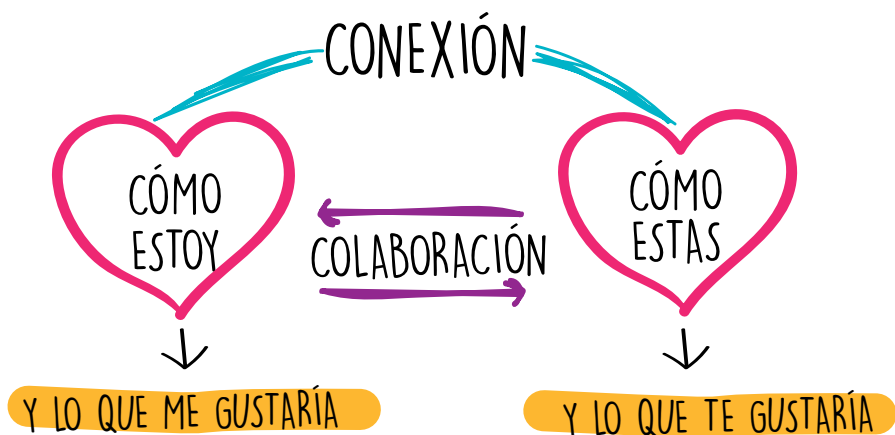
**Más allá de lo “bueno” y lo “malo”:** Aspiramos a transformar nuestra costumbre de hacer evaluaciones en términos de “correcto” e “incorrecto” (juicios morales) para, en su lugar, centrarnos en si nos parece que las necesidades humanas están siendo cubiertas o no (evaluaciones basadas en necesidades).

Trata de poner en práctica esta intención por medio de acciones concretas en tu día a día y escribe sobre tu experiencia, qué dificultades has encontrado, qué reflexiones te han surgido, cómo te has sentido.

## 4 LAS PETICIONES

Una vez hemos identificado qué queremos, o a qué aspiramos (necesidades), podemos realizar peticiones a otras personas para que nos ayuden a alcanzarlo. Las peticiones son el vehículo a través del cual exploramos la posibilidad de que otras personas contribuyan a nuestro bienestar. También nos podemos hacer peticiones a nosotr@s mism@s.

Cuando hacemos una petición, lo hacemos con la intención de establecer un diálogo de colaboración, no de imposición. Es decir, queremos que la otra persona nos responda según su voluntad, y no por obligación, compromiso o sentido del deber.



De la misma forma que cuando realizo una petición lo estoy haciendo desde un lugar de conexión con lo que siento y necesito, la respuesta que quiero recibir de la otra persona es también desde un lugar de conexión con lo que siente y necesita. Por eso, una petición se diferencia de una exigencia porque cuando la hacemos, estamos dispuest@s a recibir un “no” como respuesta.

## TIPOS DE PETICIONES

### PETICIONES DE CONEXIÓN

Buscan generar conexión y entendimiento, antes de avanzar hacia la búsqueda de una solución.

#### EJEMPLOS:

¿Me podrías decir lo que me oíste decir?

¿Cómo es para ti oír esto?

### PETICIÓN DE ACCIÓN

Buscan proponer estrategias o soluciones, una vez que hemos logrado establecer entendimiento y confianza alrededor de los sentimientos y necesidades de cada persona.

#### EJEMPLO:

¿Estás dispuesta a pasar tiempo conmigo este viernes de 2:00 a 4:00 en mi casa para hablar del libro que estoy escribiendo?

Algunas características clave para que nuestras peticiones sean efectivas:

- **Que sean en lenguaje de acción positiva:** la gente tiene dificultad en saber qué se le pide en realidad cuando uno le pide *lo que no quiere*.
- **Que sean realizables:** formular nuestras peticiones en forma de acciones concretas que los demás puedan realizar. Evitar frases en sentido vago, abstracto o ambiguo.
- **Que sean específicas:** antes de formular la petición, pensar bien cuál es la acción/ estrategia específica que esperamos de nosotr@s o l@s demás para lograr lo que estamos pidiendo.

4.1 Lee las siguientes frases y valora si tienen las características para ser una petición efectiva. En caso de que no, escribe cómo se podrían reformular o completar para que lo fueran:

- Me gustaría que pasaras más tiempo conmigo.  
\_\_\_\_\_
- Su jefe le ha pedido que le entregue el informe lo antes posible.  
\_\_\_\_\_
- ¿Quieres salir a correr conmigo este domingo por la mañana?  
\_\_\_\_\_
- ¡Déjame en paz!  
\_\_\_\_\_
- ¿Podrías ser más ordenado en casa?  
\_\_\_\_\_
- ¿Estarías dispuesto a que siguiéramos hablando sobre este tema después de cenar?  
\_\_\_\_\_

4.2 Identifica una necesidad que hayas estado aplazando en tu vida (por ejemplo: descanso, placer, espacio) y hazte una petición a ti mism@ que sea positiva, específica, realizable (a corto plazo) y orientada al presente, para atender esa necesidad. Anótala, puede ser interesante compartir este ejercicio durante las sesiones de tutoría grupal.

4.3 Observa tu diálogo interno e identifica si cuando te pides algo a ti mism@, lo haces como una petición o como una exigencia. Anota al menos tres ejemplos.

4.4 Cuándo identificas exigencias:

- Anota el pensamiento que te lleva a pensar que no hay otra opción.
- Intenta encontrar al menos 2 estrategias más que te permita reconocer que otras opciones podrías elegir.

4.5 Recuerda una situación en la que alguien hizo algo que no te gustó. Anota la situación y a continuación, piensa al menos una petición que habrías podido hacerle. Recuerda hacerlo en lenguaje de acción positiva, señalando cuáles son tus necesidades. Puede ser interesante compartir este ejercicio en grupos o en parejas, durante las sesiones de tutoría grupal.

### **Y todo esto, ¿cómo se vive? - Una intención para el capítulo**

Existen una serie de intenciones clave en el uso de la CNV (puedes encontrar el listado completo en el anexo 1 de esta publicación). Para este capítulo, te proponemos reflexionar sobre la siguiente intención, puede servir como una brújula, inspiración o dirección a la hora de practicar la CNV.

**Expresarse desde el corazón:** al expresarnos, aspiramos a hablar con el corazón, expresando nuestros sentimientos y necesidades, y haciendo peticiones concretas y realizables.

Trata de poner en práctica esta intención por medio de acciones concretas en tu día a día y escribe sobre tu experiencia, qué dificultades has encontrado, qué reflexiones te han surgido, cómo te has sentido.

# 5 EMPATÍA

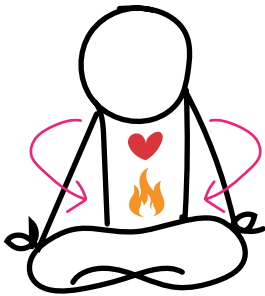
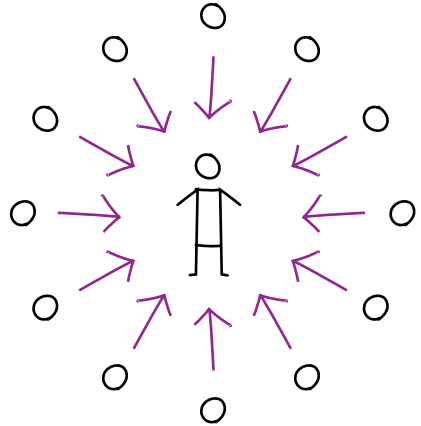
Hay muchas formas cotidianas de escuchar.



En estas formas, quien escucha se centra en resolver o aliviar la situación que vive la persona que nos habla. Cuando escuchamos desde la empatía, nuestra intención es conectar con la experiencia interna de quien nos habla, lo que siente y necesita. Esta conexión es lo que permite que nuestra comunicación se base en la compasión.

# EMPATÍA

La empatía consiste en estar presentes con la experiencia de la otra persona, en sus propios términos, sin juzgar ni interpretar. Más allá de su historia, ponemos la atención en las necesidades y sentimientos que están en la base. Por eso, podemos empatizar sin estar de acuerdo.



**SENTIMIENTO** Yo siento...

**NECESIDAD** Yo necesito...

# AUTO-EMPATÍA

En el proceso de autoempatía, escuchamos lo que está vivo en nosotr@s y esto nos ayuda a estar presentes con nuestra experiencia, sin juzgarla o interpretarla. Conectamos lo que pensamos, con lo que sentimos y necesitamos. Darnos cuenta de lo que está vivo en nosotr@s, nos ayuda a aceptar y entender nuestra experiencia y nos da claridad para elegir cuál es el siguiente paso.

# 6 SÍNTESIS DE LOS CUATRO COMPONENTES

Esta es una guía de referencia para que puedas ir desarrollando el lenguaje que propone la CNV, en el camino de integrarlo y articularlo de una manera que te resulte natural.

Como todo lenguaje, al principio tiene un ABC y una pedagogía para ser aprendido.





## CONEXIÓN CONMIGO (AUTO-EMPATÍA)

### OBSERVACIÓN:

Cuando veo/escucho...

### SENTIMIENTO:

Yo siento...

### NECESIDAD:

Porque necesito...

### PETICIÓN:

Estarías dispuest@ a...

## CONEXIÓN CON OTR@ (EMPATÍA)

### OBSERVACIÓN:

Cuando tú ves/escuchas...

### SENTIMIENTO:

Estás sintiendo...

### NECESIDAD:

Porque necesitas...

### PETICIÓN:

¿Te gustaría...?

# INTENCIONES CLAVE

## cuando usamos la comunicación no violenta<sup>5</sup>

Tener claridad sobre nuestras intenciones puede ayudarnos a vivir y actuar en alineación con nuestros valores. Tenemos las siguientes intenciones cuando usamos la CNV porque creemos que ellas enriquecen nuestra vida y nos ayudan a contribuir a un mundo donde las necesidades de todas las personas son atendidas pacíficamente.

### A. VIVIR CON EL CORAZÓN ABIERTO

#### **Autocompasión:**

La intención es quitarnos la culpa, auto-juicio y auto-exigencias, y vernos a nosotr@s mism@s con compasión, entendiendo las necesidades que están en la base de cada una de nuestras acciones.

#### **Expresarnos desde el corazón:**

Cuando nos expresamos, queremos hablar desde el corazón, expresar nuestros sentimientos y necesidades y hacer solicitudes específicas que puedan llevarse a cabo.

#### **Recibir con compasión:**

Cuando escuchamos a otr@s, procuramos escuchar los sentimientos y necesidades detrás de sus expresiones y acciones, incluso si su forma de expresarse o de actuar no responde a nuestras necesidades. (ej: juicios, exigencias, reproches).

#### **Priorizar la conexión:**

La intención es enfocarnos en conectar con las necesidades de tod@s, en lugar de poner nuestra atención en buscar soluciones inmediatas. Primero, conexión; después, solución.

---

5 Inbal Kashtan y Miki Kashtan, 2004. [www.baynvc.org](http://www.baynvc.org)



### **Más allá de *bueno y malo*:**

La intención es transformar nuestro hábito de traducir la vida en “bueno” o “malo” (evaluación basada en juicios moralistas), y enfocarnos en ver si las necesidades humanas están siendo cubiertas o no (evaluación basada en necesidades).

## B. ELECCIÓN, RESPONSABILIDAD Y PAZ

### **Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos:**

La intención es conectar nuestros sentimientos a nuestras necesidades. Este reconocimiento nos permite tomar acción para atender nuestras necesidades, en vez de tratar que los demás cambien.

### **Asumir la responsabilidad de nuestras acciones:**

La intención es reconocer nuestra elección en cada momento y tomar las acciones que consideremos que van a satisfacer nuestras necesidades. Evitamos tomar acciones motivadas por el miedo, la culpa, la vergüenza, el deseo de recompensa o ideas que provienen del sentido del deber o de obligación.

### **Vivir en paz con necesidades no satisfechas:**

La intención es estar presentes y acoger nuestros sentimientos cuando experimentamos que nuestras necesidades no han sido satisfechas, conectándonos con la necesidad, más que con la insistencia de satisfacerla.

### **Aumentar nuestra capacidad de estar en el momento presente:**

Aspiramos a desarrollar nuestra capacidad de conectar con nuestras propias necesidades y las necesidades de los demás, y responder a los estímulos del presente en el momento, para evitar la construcción de historias sobre quiénes somos y quiénes son las demás personas.

### **Aumento de la capacidad para satisfacer necesidades:**

Buscamos desarrollar nuestros recursos y habilidades internas, para contribuir a una mayor conexión y al desarrollo de estrategias diversas para satisfacer necesidades.

## **C. PODER COMPARTIDO**

---

### **Cuidar de las necesidades de todas las personas:**

Queremos hacer peticiones, y no exigencias, para permanecer abiert@s a diversas estrategias para satisfacer necesidades. Buscamos trabajar en busca de soluciones que atiendan las necesidades de tod@s las personas implicadas.

### **Aumentar nuestra capacidad de compartir recursos basados en las necesidades:**

Queremos desarrollar y practicar estrategias que nos permitan compartir los recursos de nuestro planeta con el objetivo de satisfacer el mayor número de necesidades para el mayor número de personas y para el medio ambiente.

### **Uso protector de la fuerza:**

Nos comprometemos a utilizar la mínima fuerza necesaria para proteger, no para educar, castigar, ni para obtener lo que queremos, y sólo en situaciones en las que nos encontramos con que el diálogo no puede satisfacer una necesidad inmediata de seguridad física. Aspiramos a volver al diálogo tan pronto como hayamos vuelto a establecer una sensación de seguridad física.

# LA COMUNICACIÓN NOVIOLENTA EN TU LUGAR DE TRABAJO

Aplicar la CNV en tu lugar de trabajo puede ser un impulso para promover y mejorar la colaboración dentro de tu organización. En la forma como te relaciones con los procesos y dinámicas que hacen parte de tu trabajo, así como con tus compañer@s, responsables, colaboradores, etc, puedes poner en práctica fundamentos de la CNV para llevar tus acciones lo más cerca posible a tus valores. A continuación, se señalan algunas áreas clave que pueden reforzar de manera significativa las dinámicas colaborativas:

## FORTALECE TUS CAPACIDADES INTERNAS

Es mucho más fácil atender a los obstáculos externos cuando hay fuerza interior. Para disponerte a la colaboración, requieres empoderamiento e integridad. Eso consiste en tener suficiente fuerza interna para mantener la conexión con tus necesidades y tu capacidad de expresarlas. ¡Recuerda!, nada que pase a tu costa es viable para una colaboración verdadera.

## CULTIVA HABILIDADES INTERPERSONALES

### → **Da y recibe retroalimentación a tiempo**

Recuerda que el propósito de la retroalimentación es apoyar o recibir apoyo para alcanzar el propósito compartido. No es una crítica, juicio o queja, sino el proceso de realizar una observación específica, identificar la necesidad detrás de la observación y hacer sugerencias positivas, realizables y concretas.

- **Maneja conversaciones difíciles con valentía y cuidado**  
Pasa del conflicto –el problema está entre nosotr@s- al dilema –sostenemos el problema junt@s-. La mejor manera es identificar las necesidades mutuas y mantener la curiosidad y apertura abierta para encontrar una estrategia que funcione para amb@s en el marco del propósito compartido que os une. Los conflictos pueden transformarse en oportunidades para un mayor aprendizaje y colaboración.
- **Dale importancia tanto al asunto como a la relación**  
La falta de atención a la relación provoca erosión en la confianza, mientras que ocuparse solo de la relación provoca una falta de efectividad.
- **Establece el objetivo para cada conversación y cómo esta encaja en una intención de colaboración**  
Empezar por el propósito aporta foco y claridad y libera más energía y creatividad.
- **Creación de acuerdos claros y sólidos**  
Busca siempre centrarte en la identificación de objetivos compartidos y en lo que todo el mundo está dispuesto a hacer, en lugar de lo que se debe hacer.

## COLABORA AL INTERIOR DE LOS EQUIPOS

Las habilidades interpersonales por sí mismas no se traducen en un buen funcionamiento en equipo: necesitamos aprender habilidades específicas para la colaboración en grupos.

- **Prioriza la escucha**
- **Busca una solución que funciona para todas las personas involucradas**  
Trata de encontrar soluciones que incluyan el mayor número de necesidades, cuantas más necesidades incluyas, más alto es el nivel de disposición y participación de tu equipo.
- **Basa las soluciones en una comprensión completa de lo que es importante para tod@s.**



formacio@reds.org

www.reds.org

f @REDStrasformacionsocial

t @reds\_transforma

@reds\_transforma

La Comunicación Noviolenta (CNV) es un enfoque específico sobre la comunicación que invita a transformar los patrones habituales de relación en formas que potencien la confianza, el entendimiento mutuo, el respeto, la colaboración y el bienestar colectivo.

Realizada por:



Con el apoyo de:

