



Viernes 6 de febrero de 2015

Taller:

**Comunicación No Violenta y
asertiva en la resolución de
conflictos**

Moderadora:

Marta Carrera Polanco

Pediatra. CS Silvano. Madrid. Vocal de la AMPap.

Ponente/monitora:

■ **Pilar de la Torre Calvo**

*Psicóloga, Psicoterapeuta. Formadora en
Comunicación No Violenta certificada por el
Centre for NonViolent Communication.*

**Textos disponibles en
www.aepap.org**

¿Cómo citar este artículo?

De la Torre Calvo P. Iniciación a la Comunicación No Violenta. En AEPap ed. Curso de Actualización Pediatría 2015. Madrid: Lúa Ediciones 3.0; 2015. p. 469-74.



Comisión de Formación Continua
del Sistema Nacional de Salud
Comisión de Formación Continua
de los Profesores Asesores de
la Universidad de Madrid

Iniciación a la Comunicación No Violenta

Pilar de la Torre Calvo

*Psicóloga, Psicoterapeuta. Formadora en Comunicación No
Violenta certificada por el Centre for NonViolent
Communication.*

*info@comunicacionnoviolenta.com
www.comunicacionnoviolenta.com*

RESUMEN

En nuestra consulta diaria y en nuestra vida cotidiana no siempre somos capaces de expresarnos sin juicios sobre lo que creemos que está bien o mal y ello nos conduce, con demasiada frecuencia, a una *comunicación violenta* con el otro, pues con nuestro lenguaje (verbal o no) ofendemos o herimos a los demás, a nosotros mismos y deterioramos la relación médico-paciente.

Todos hemos experimentado los beneficios terapéuticos que ofrece una buena comunicación con nuestros pequeños pacientes y sus cuidadores, y por ello es importante trabajar para conseguir una calidad de relación tal que satisfaga las necesidades de cada uno, a partir de una intención sincera de contribuir al bienestar del otro. Así, no actuaremos movidos por sentimientos negativos, como la culpa, la obligación o el castigo, entre otros.

Éste es el objetivo de la Comunicación No Violenta (CNV), un modelo de relación basado en cuatro pasos: observación de los hechos, expresión de sentimientos, expresión de necesidades y petición de las mismas, con una actitud dispuesta al diálogo.

La CNV se enseña y se aplica hoy en más de treinta países y cuenta con cerca de 140 entrenadores certificados. En España, Pilar de la Torre es la primera formadora certificada por el Centro Internacional.

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA?¹⁴

La Comunicación No Violenta (CNV) fue desarrollada por Marshall Rosenberg, Doctor en psicología clínica, educador, reconocido mediador en conflictos internacionales y fundador del «*Centre for NonViolent Communication*» (CNVC), en el año 1984.

Su interés por la resolución de conflictos y por encontrar nuevas formas de comunicación que pudieran tener alternativas pacíficas a la violencia le llevó a crear la CNV, un modelo claro y efectivo de comunicación cooperativa, consciente y compasiva.

La CNV es una forma de comunicarnos que nos ayuda a conectar con nosotros mismos y con los demás, permitiendo que aflore nuestra compasión natural humana, basada en la expresión honesta y la escucha empática de los sentimientos y las necesidades, ayudándonos a reconocer y satisfacer nuestras necesidades junto con las del otro, de una forma auténtica y profunda. Nos permite resolver situaciones difíciles desde la cooperación y el respeto en vez de desde la agresión y los juicios de valor. Aprendiendo a practicarla (es como si aprendiésemos un nuevo idioma), descubrimos cómo identificar y transformar lo que de nuestro comportamiento y de nuestras palabras suscita la resistencia o violencia en nuestros interlocutores, cualesquiera que sean. Conseguimos así, poco a poco, adquirir nuevas habilidades y aumentar la posibilidad de vivir relaciones fundadas en la benevolencia mutua y en el crecimiento de cada una de las partes concernidas, ya se trate de familiares, compañeros de trabajo o cualquier otra persona en nuestra vida cotidiana.

Cuando utilizamos la CNV, nuestro objetivo es instaurar una calidad de relación tal que satisfice las necesidades de cada uno, a partir de una intención sincera de contribuir al bienestar mutuo.

Así, no actuaremos motivados por:

- la culpabilidad o la vergüenza

- el deber o la obligación
- la esperanza de una recompensa o el miedo de un castigo
- la idea de que debemos comprar la aceptación y el amor

Si queremos encontrar la alegría en una relación a medio o largo plazo o en nuestras actividades, es importante pararnos y plantearnos las siguientes cuestiones:

- ¿Por qué razón quiero que el otro haga lo que le pido?, ¿únicamente porque yo quiero llegar a mis fines?, ¿porque deseo que el otro actúe motivado por un deseo sincero de contribuir a mi bienestar; al suyo o al del colectivo?
- ¿Cuál es mi motivación al actuar?, ¿qué me impulsa a hacer lo que me piden?

En el mundo entero la CNV se utiliza para mediar en disputas y conflictos en múltiples situaciones como:

- relaciones íntimas
- familias
- escuelas
- empresas
- organizaciones e instituciones
- negociaciones políticas y diplomáticas

ETAPAS PARA EXPRESARNOS Y CONSEGUIR CERCANÍA

Primera etapa: la observación

Cuando veo, escucho, observo...

Percibimos el mundo a través de nuestros cinco sentidos.

Cada acción, palabra, gesto, actitud, reacción es activada por algo que hemos percibido.

La capacidad de observar es uno de los elementos claves en el proceso de CNV. La mayor parte del tiempo, nuestras observaciones están mezcladas con pensamientos, juicios, deformadas por nuestra imaginación e interpretaciones ligadas a la huella del pasado. Esta mezcla conlleva el riesgo de generar reactividad o cierre en el diálogo, de caer en el juego de «quién tiene razón, quién se equivoca».

Por esto el proceso CNV nos invita a formular las observaciones de una manera lo más neutra posible describiendo los hechos: acción, palabras, recuerdos, etc.

Sin opinión o interpretaciones.

Llamamos «estímulo» a un hecho que ha provocado una emoción o una reacción, señal de una necesidad no satisfecha que deseamos expresar.

Ejemplo:

«Cuando veo que llegas tarde...»

podría decirse de forma más precisa en CNV con:

«Cuando veo que llegas a las 10:30 h., cuando habíamos quedado en vernos a las 10:00 h. ...»

Comenzar el diálogo con la segunda fórmula dará probablemente más posibilidades de apertura al diálogo que la primera.

Segunda etapa: la expresión de sentimientos

Me siento...

Nuestros sentimientos y emociones son distintas de los pensamientos y se manifiestan en nuestro cuerpo a través de las sensaciones corporales.

Son muy útiles, ya sean agradables o no, porque nos dan información sobre la satisfacción o la frustración de nuestras necesidades. En efecto, están directamente ligados a nuestras necesidades vitales, sociales, personales, tales como supervivencia, seguridad, respeto, comprensión, participación, conexión, afecto, etc.

Todos vivimos, cotidianamente, sensaciones, emociones y sentimientos muy diversos más o menos perceptibles o identificables. Con frecuencia, no hemos aprendido a expresarlos. Y sin embargo, esto es fundamental para conectarnos con autenticidad a nuestro interlocutor y contribuir a crear un clima de confianza.

La CNV nos invita, pues, a enriquecer nuestro vocabulario cotidiano y expresarnos de una manera simple y precisa.

Señalemos que, en el vocabulario corriente, la expresión «siento que...» no traduce un sentimiento sino generalmente una interpretación, una evaluación o una creencia.

En la tercera etapa, que se explica a continuación, se muestra un abanico de palabras de nuestro vocabulario cotidiano para expresar lo que nos ocurre, en función de la satisfacción o no de nuestras necesidades.

Tercera etapa: la expresión de necesidades

Porque necesito..., aspiro a..., quisiera que...

Lo que es importante para mí es..., quisiera...

Nuestras necesidades son energías al servicio de la vida. Son el corazón de aquello que nos anima. La vida se expresa en nosotros a través de ellas, para permitirnos ser, crecer y actualizar todo nuestro potencial.

Las necesidades son universales, esto va a ayudarnos a identificarlas más fácilmente.

Es importante reconocer las necesidades (las nuestras y las de los otros) y no tienen por qué ser satisfechas inmediatamente. Una de nuestras primeras necesidades es la de tomar conciencia de nuestras necesidades.

Una necesidad no es algo que podemos hacer; tomar o tocar; no depende de ninguna circunstancia particular ni de ninguna persona específica. Es por esto por lo que en CNV prestamos atención a distinguir nuestras necesidades de las «estrategias» (medios, acciones, peticiones) que podemos llevar a cabo para satisfacerlas. Esta distinción permite reconocer la legitimidad de las necesidades de cada uno, de las nuestras y de las de los demás, encontremos o no una manera de satisfacerlas en el momento.

Los conflictos se sitúan con frecuencia a nivel de nuestras «estrategias» y no de nuestras necesidades, que nos son comunes. Esta distinción nos abre un espacio de comprensión mutua, de libertad y de creatividad en las relaciones.

Diremos «necesito...» mejor que «necesito que tú» con frecuencia seguido de un verbo y no de una necesidad.

Ejemplo:

Decir «necesito que me obedezcas» no expresa una necesidad. Diremos: «estoy cansado y necesito apoyo. ¿Estarías de acuerdo en hacer lo que te pido?»

Hoy en día, existen numerosas clasificaciones de las necesidades en la literatura de ciencias humanas (Covey, Maslow, Corneau, Max-Neef...). La clasificación propuesta en la página siguiente corresponde a un inventario no exhaustivo propuesto por el Centro Internacional de Comunicación No Violenta para ayudarnos a identificar nuestras necesidades.

Marshall B. Rosenberg dice que hay tres grandes familias de necesidades: las necesidades de subsistencia, de relaciones sociales y de espiritualidad.

Cuarta etapa: abrir y continuar el diálogo con una petición

¿Estás de acuerdo en...?

Una petición

Se refiere al momento presente.

Se dirige a alguien.

Es concreta.

Es expresada en lenguaje positivo: pido lo que quiero y no lo que no quiero.

Es realista y realizable, desde mi punto de vista.

Propone un proceso paso a paso (por el momento y no para siempre).

Es negociable: acepto que el otro pueda decir "no".

Antes de expresar una petición, estoy invitado a verificar:

Que no tengo una imagen de enemigo en mi cabeza

Que me siento dispuesto a privilegiar la calidad de conexión antes que el resultado.

Si no es el caso, será útil recibir empatía, de uno mismo o de otra persona, antes de ir hacia la otra.

En efecto, es la calidad de conexión lo que va a permitir la apertura y la creatividad necesarias para poder reconocer y satisfacer las necesidades de cada uno.

Escuchar para que el otro se sienta escuchado

Al igual que es importante clarificar y expresar lo que me pasa a mí, es también importante prestar atención a lo que vive el otro. Es con la escucha empática que podremos conseguir una relación que sea satisfactoria tanto para el otro como para nosotros mismos, en el respeto de las necesidades respectivas.

¿Qué es la escucha empática?

La empatía es una calidad de presencia que una persona puede ofrecer a otra o a sí misma.

Esta calidad de presencia tiene de particular que presupone que doy toda mi atención a la persona que habla. Estoy libre de todo prejuicio respecto a ella (¡incluso si se trata de alguien con el que trato desde hace años!) y la escucho como si la viera por primera vez.

No intentamos llevarla a ninguna parte, ni consolarla, ni encontrar una solución o darle un consejo. Confiamos en el hecho de que si es acompañada en su propio camino, ella misma va a encontrar la sabiduría que hay en ella y así la solución (o una etapa de evolución) más apropiada.

Nuestra atención se focaliza esencialmente sobre las necesidades y los sentimientos de la persona que habla.

La empatía no es cuestión de palabras. Sin embargo, podemos, en determinados casos, elegir reformular lo que hemos entendido:

- Cuando deseamos verificar con la persona si hemos comprendido bien lo que le ocurre.
- Cuando queremos transmitirle que la acompañamos paso a paso en un momento en el que parece que vive algo.

- Cuando nos pregunta, de manera directa o indirecta, si la hemos seguido: «¿entiendes lo que quiero decir?», «¿me comprendes?».

Dos signos nos indican que la persona ha llegado al final de lo que desea decir:

- No añade nada más.
- Desaparece cierta tensión, perceptible en su cuerpo.

En este momento, se recomienda verificar si la persona desea añadir todavía alguna cosa.

Acto seguido, podemos compartir los sentimientos que tenemos después de haberla escuchado o que hemos sentido escuchándola. Este *feed-back* puede ser de gran valor para la persona que acaba de compartir con cierta intensidad su vivencia íntima.

CONCLUSIÓN (TABLA 1)

Tabla 1. Las 4 etapas del proceso de nuestras relaciones

Expresar	Escuchar
YO	EL OTRO
Presto atención y expreso con claridad lo que vivo, sin juicios ni reproches	Acoger con empatía lo que el otro dice y vive, sin crítica ni reproche
OBSERVACIÓN	
1. ¿Qué acontecimiento desencadena mi deseo de expresarme?	1. ¿Qué acontecimiento desencadena su deseo de expresarse?
<i>Cuando veo, escucho, observo...</i> <i>Cuando me acuerdo de haber visto, haber escuchado, haber observado...</i>	<i>Cuando ves, escuchas, observas...</i> <i>Cuando te acuerdas de haber visto, escuchado, observado...</i>
SENTIMIENTOS	
2. ¿Qué emociones, sentimientos son despertados en mí?	2. ¿Qué emociones, sentimientos, son despertados en él?
<i>... me siento ...</i>	<i>¿... te sientes ...?</i>
NECESIDAD	
3. ¿Qué necesidades generan estos sentimientos?	3. ¿Qué necesidades generan esos sentimientos?
<i>... porque necesito ...</i>	<i>¿... por qué necesitas ...?</i>
PETICIÓN	
4. ¿Qué acciones específicas quisiera que se realizaran ahora? <i>(por mí o por el otro)</i> <i>¿Qué puedo hacer ahora para mejorar mi bienestar?</i>	4. ¿Qué acciones específicas desearía que se realizaran ahora? <i>(por él o por mí)</i> <i>¿Qué puede hacer ahora para mejorar su bienestar?</i>
<i>... y ahora, ¿estarías de acuerdo en ...?</i>	<i>... lo que quisieras es ...</i> <i>¿Es esto?</i>

LIBROS DE REFERENCIA

- Rosenberg M. Comunicación No Violenta, un Lenguaje de Vida. Argentina: Gran Aldea Editores; 2006.
- Rosenberg M. Resolver los conflictos con la Comunicación No Violenta. España: Acanto; 2011.
- D'Ansembourg T. Deja de Ser Amable; Sé Auténtico. España: Sal Terrae; 2003.
- Faure JP. Educar sin castigos ni recompensas. España: Lumen Humanitas; 2007.