

Competencias Sociales

Gestión de las relaciones: Comunicación No Violenta-C.N.V.

Autoras: Carmen García de Leaniz y Olga Cañizares

Índice

Apuntes	3
6.1. Introducción	3
6.2. Naturaleza de la CNV	4
6.3. Ejes de la CNV	5
6.4. Fases para la CNV	10
6.5. Referencias bibliográficas	15

6.1. Introducción

La CNV se basa en nuestras habilidades con el lenguaje para reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar a los demás. Fue desarrollada por el Dr. Marshall Rosenberg¹ debido a su interés por encontrar nuevas formas de comunicación para la prevención y la resolución de conflictos. Quiso desarrollar un modelo claro y efectivo que pudiera ofrecer alternativas pacíficas a la violencia y que generase cooperación, consciencia y compasión.

En su libro *Comunicación No Violenta, un proceso de vida*, el Dr. Rosenberg la define como un proceso de comunicación que nos permite educar nuestra atención en lo que realmente buscamos en nuestras relaciones: fluir con el otro dando y recibiendo desde el corazón.

Cuando nos educamos en CNV conseguimos conectar con nosotros y con los demás, permitiendo una expresión honesta y una escucha empática de sentimientos y necesidades de tal forma que seamos capaces de reconocer y satisfacer nuestras necesidades y las de los demás con autenticidad.

Utilizar la CNV no significa mantener una relación a cualquier precio, sino resolver situaciones estando seguros de que actuamos desde y con lo mejor de nosotros sin olvidar que el resultado también depende del otro y de las circunstancias.

¹ **Dr. Marshall Rosenberg** (1934-2015): psicólogo americano y creador del concepto CNV. Autor de multitud de obras literarias relacionadas con la Comunicación No Violenta: *Educación a los niños desde el corazón*, *El corazón del cambio social*, *Comunicación No Violenta*, *lenguaje de vida*. Fundador del Center for Nonviolent Communication.

En este módulo vamos a identificar los ejes fundamentales de la CNV, su proceso y los cuatro bloques más frecuentes en nuestras relaciones en los que su correcta utilización puede ayudarnos a crear relaciones sanas y satisfactorias.

6.2. Naturaleza de la CNV

En nuestras relaciones, muchas veces, sentimos que las personas se alejan, se cierran ante nosotros, aunque haya estado lejos de nuestra intención provocar tal efecto. Cabría preguntarse entonces: ¿cómo me he comunicado? Podríamos decir que todo acto que lleva a otra persona a querer alejarse de nosotros podría deberse a que hemos utilizado una **Comunicación Violenta**. A veces decimos o hacemos algo que pone a la otra persona a la defensiva y la aleja de nosotros. Todo lo que no conlleva un cuidado hacia el otro puede ocasionar este efecto.

La **Comunicación No Violenta (CNV)** se considera una forma de comunicarnos que provoca en la otra persona una sensación de cuidado, consideración y comprensión. Es lo mismo que sentimos nosotros con aquellas relaciones a las que queremos cuidar de forma espontánea. Es muy probable que estemos recibiendo de su parte la comprensión, el cariño y la aceptación que necesitamos. Todos hemos sentido que, cuando ofrecemos respeto y consideración, tenemos muchas más posibilidades de recibir lo mismo del otro.

Se trata de aprender a resolver situaciones sin exigir nada a los demás y a la vez respetarnos en nuestra autenticidad incluyendo la intención de cuidar al otro.

Si recordamos la metáfora del iceberg de Robert Dilts que vimos en la competencia de autoconocimiento, nos daremos cuenta de que hay una parte de nosotros que se manifiesta y que podemos conocer, pero que también existen otras –y siempre más profundas– que desconocemos y que albergan muchas necesidades a las que no

siempre tenemos un acceso rápido y directo. Es aquí donde la CNV tiene en cuenta lo que está sumergido.

Practicar la CNV nos permitirá resolver muchas situaciones de conflicto sin pasar por la agresión. Buscaremos el respeto, la comprensión y la cooperación, evitando los juicios de valor. Descubriremos cómo evitar la resistencia, o incluso la violencia de los otros, transformando nuestros comportamientos y nuestras palabras.

Todos tenemos la experiencia de que un conflicto acaba en violencia y esto nos ha llevado a rechazar los conflictos –¡como si esto fuera posible!–, cuando en realidad forman parte de nuestra naturaleza: las diferencias entre unos y otros. Aprendiendo y practicando la CNV podremos entender el **conflicto** como una oportunidad de reajustar la relación en la que aparece este.

Cuando somos capaces de resolver un conflicto, sentimos que la relación se nutre, se enriquece y, en algunas ocasiones, hasta puede significar una relación más sana. Eliminar el bloqueo y el muro que se ha elevado entre nosotros y la otra persona puede ayudarnos a reevaluar el conflicto sin esa valencia negativa que tanto daño y sufrimiento nos produce.

6.3. Ejes de la CNV

Tomemos en consideración algunos supuestos básicos sobre los seres humanos:

1. **Todos compartimos valores y necesidades universales** que nos ayudan a desarrollarnos, a crecer y a contribuir a mejorar nuestras vidas y las de otros.
2. **Debajo de lo que decimos y hacemos siempre hay una necesidad que cubrir.**
3. **Todos tenemos un deseo inconsciente de sentir paz y de contribuir** a la vida de los demás. Somos seres sociales. Nos hacemos con el otro.

Si queremos cubrir estos supuestos, necesitamos transformar nuestra forma de comunicarnos con los demás de tal forma que podamos eliminar en nosotros la necesidad imperante de protegernos y defendernos como respuesta aprendida para la supervivencia. Aquí estamos hablando de ir un paso más allá, no solo de sobrevivir, sino también de disfrutar y generar entornos de bienestar y emocionalmente responsables.

La Comunicación No Violenta está basada en dos ejes de actuación que nos van a ayudar a generar un nuevo mapa para comunicarnos:

1. **Identificar la Violencia:** aquello que pueda dañar al otro y le aleje de nosotros.
2. **Crear un espacio interior:** en el que aparezca el deseo de cuidar, de mirar con calidez y expandir ese deseo en la relación entre nosotros y el otro a través del diálogo positivo.

Para ayudarnos a identificar las palabras o los actos que pueden dañar al otro vamos a organizar los elementos que pueden suscitar esa necesidad de alejamiento:

- ▶ **Tener la razón:** esa necesidad de demostrar que estamos en lo cierto.
- ▶ **Los juicios:** esas creencias arraigadas que convertimos en verdades y a partir de las cuales determinamos lo que es bueno o malo, lo que está bien o está mal, lo que es verdad o no, lo que es confiable o no.
- ▶ **Exigencias:** esos reclamos o pretensiones a que nuestras peticiones sean cumplidas.
- ▶ **Victimización:** o ponernos en el centro de la situación sin poder sobre la misma y sin hacernos cargo de nuestra responsabilidad. Con absoluta carencia de poder sobre las circunstancias.

- ▶ **Reproches:** quejas fundamentadas y cargadas de críticas que nos colocan en una posición de superioridad señalando al otro su falta o su incapacidad.
- ▶ **Castigos:** sanciones que causan molestias o sufrimientos al otro con la intención de que cambie su conducta.
- ▶ **Culpar:** imputamos al otro como causante del error.
- ▶ **Amenazas:** cuando anunciamos al otro, de forma verbal o con actos, de algo que sucederá con entidad suficiente para infundir miedo o temor.

No es difícil darse cuenta de la facilidad que cualquiera de ellos tiene para dañar la relación, aunque en muchas ocasiones puedan producirse desde una intención que pretende ser positiva. Pensemos, por ejemplo, en la relación entre dos hermanos en la que uno pretende ayudar al otro a que cambie una conducta imponiéndole el castigo de la no comunicación y justificándolo internamente con un «para que se dé cuenta», «para que cambie cuanto antes». El otro hermano, por el contrario, se cerrará y en su interior se alejará del primero.

O el caso de unos padres que pretendan, en su fuero interno, educar a un hijo en «buenas costumbres» reprochándole su incapacidad para el orden o la comunicación. Probablemente creen que enjuiciar y amenazar está justificado «por el bien de su hijo». ¿Verdad que ahora se ve claro?

Nuestra educación nos ha llevado desde hace mucho tiempo a relacionarnos de una manera violenta, como resultado de una sociedad autoritaria en la que hemos llegado a creer que el que está «arriba» o «antes» puede saber lo que es mejor para los demás, lo que les conviene, y para ello necesita enjuiciar, exigir y tener la razón.

Observando este tipo de elementos, estaremos dando el primer paso para cambiar nuestra comunicación. Será entonces cuando aparezca el segundo eje: **crear el espacio interior.**

Pilar de la Torre² en su libro *Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta* dice que el segundo eje de la CNV es nuestra capacidad de abrir un espacio en nosotros donde aparezca el deseo de cuidar, de mirar con calidez, y expandir ese deseo en la relación entre tú y yo a través del diálogo positivo y donde permitamos que aflore nuestra compasión natural.

En este espacio se promueve el acrecentamiento de la escucha activa, activamos nuestra capacidad de ser empáticos, respetamos al otro y estimulamos el deseo de estar y dar desde el corazón.

Se trata de estar dispuestos a desconectar nuestras respuestas automáticas, tanto cognitivas como de expresión, y confiar en que la observación de las circunstancias con otra mirada no solo nutrirá nuestras relaciones, sino que nos propiciará una nueva versión de nosotros dispuesta a buscar cuidados y calidez hacia los demás.

Crear este espacio interior desactiva nuestra propia violencia, nos ayuda a recuperar nuestro poder. Alberga paz interior, conexión con uno mismo y lazos abiertos a conectar con los demás, lo que resulta en una mayor satisfacción y sentido vital.

Es cuando creamos este espacio interior cuando se activan los elementos que van a ayudarnos a comunicarnos de forma no violenta:

1. **Escucha:** disposición a poner atención a la información que la otra persona nos ofrece con la intención de comprender su significado.
2. **Paciencia:** nuestra capacidad para soportar y/o tolerar una situación molesta sin perder la calma o sentirnos nerviosos.

² **Pilar de la Torre:** psicóloga y psicoterapeuta Gestáltica. Imparte cursos en el Instituto CNV: <https://www.comunicacionnoviolenta.com/>

3. **Sensibilidad:** esa capacidad que nos permite percibir y comprender el estado de ánimo o la naturaleza de una determinada circunstancia.
4. **Aceptación:** nuestra capacidad de comprender la realidad tal y como es.
5. **Empatía:** después de la escucha y con la intención de comprender sentimientos del otro experimentando su propia experiencia.
6. **Optimismo:** esa actitud de poner el foco en el aspecto más favorable de las circunstancias.
7. **Gratitud:** ese sentimiento de estima por lo recibido que nos ayuda a elevar nuestro espíritu.
8. **Comprensión:** la actitud que nos faculta a entender y a tolerar las razones que llevan al otro a pensar, sentir o hacer en cada circunstancia.

Todos estos elementos activan en nosotros nuestra compasión natural y, por tanto, pueden aplicarse en cualquiera de nuestras relaciones (familia, amigos, trabajo, relaciones sociales...) y nos permiten construir relaciones más profundas con los demás. Son, además, una «vacuna» preventiva para los conflictos y un excelente escenario para su resolución cuando es necesario.

En las actividades encontrarás herramientas para identificar tu predisposición a la Comunicación Violenta y a la No Violenta.

6.4. Fases para la CNV

Ya hemos comprendido cómo la Comunicación No Violenta, también descrita por algunos como Comunicación Compasiva, Colaborativa o del Encuentro, es una herramienta emocional que incluye muchas de las competencias que hemos ido trabajando durante el curso. Fomenta relaciones sanas basándose en una comunicación con respeto, valoración y empatía.

Se han descrito cuatro fases que nos permitirán ordenar y comunicar de una manera sistemática lo que necesitamos transmitir, en aquellas circunstancias en las que las emociones y los sentimientos forman parte de la situación:

1. **Observación.** Nuestra capacidad de observar es una fase clave en el proceso de la CNV. Observar sin evaluar. Necesitamos transmitir a nuestro interlocutor cómo nos sentimos sin mezclarlo con juicios, pensamientos o interpretaciones. Observar de la manera más neutra posible describiendo los hechos: acción, palabras, sin opinión ni interpretaciones.

Veamos algunos ejemplos:

Observación con evaluación	Observación sin evaluación	Comentarios
Eres muy arrogante.	Cuando contestas a los demás usas expresiones de desprecio como: «tú no tienes ni idea», «a ver si te sirvo de ejemplo».	Usando el verbo «ser» emitimos un juicio sobre el otro
Siempre estropeas las cosas.	Tus comentarios han provocado malestar en el grupo.	Uso de verbos con connotaciones evaluativas y adverbios que generalizan: siempre, nunca.
No conseguiré aprobar.	Le quedan muchos temas por estudiar, es posible que no le dé tiempo.	Dar por sentado que nuestra percepción es la única verdad.

Tu forma de actuar te va a suponer un despido.	Tus comportamientos pueden ser rechazados en tu trabajo.	Confundir una predicción con una certeza.
--	--	---

Tabla 1. Ejemplos.

La observación tiene que ser específica del momento y el contexto donde se produce la interacción. Para ello será útil que nos preguntemos cuáles son los hechos o las palabras que han estimulado nuestra alteración. Esta primera fase necesita de entrenamiento porque, una vez retirados a nuestro espacio interior, nuestro «automático» se pondrá enseguida en marcha para analizar y opinar sobre el otro, incluso para enjuiciar o exigir.

En la fase de observación hay que distinguir lo que significa la **observación de nosotros mismos** y la observación del otro:

- Escucha de nosotros mismos:
 - Darnos cuenta de nuestros recursos.
 - Desactivar nuestro impulso de rechazo.
 - Evitar que el volcán del otro active el nuestro.
- Identificar nuestros ingredientes:
 - Juicios.
 - Exigencias.
 - Tener la razón.
 - Distorsiones cognitivas.
- Decidir:
 - ¿Cómo quiero que acabe esta situación?
 - ¿Cómo me siento?
 - ¿Qué necesito?

Observación del otro:

- Escucha de nosotros mismos:
 - Darnos cuenta de los hechos que le estimulan.
 - Cómo imagino que se está sintiendo.

- Identificar nuestros ingredientes:
 - Qué necesidades pueden estar satisfechas o insatisfechas.
 - Acción que querría esa persona para satisfacer esas necesidades.
 - Confirmar mi percepción.
- Decidir:
 - ¿Cómo quiero que acabe esta situación?
 - ¿Qué puedo hacer?

2. **Sentimiento.** Cuando ya hemos identificado lo que nos ha alterado, es necesario que investiguemos cómo nos sentimos: ofendidos, asustados, alegres, irritados. Nuestros sentimientos se manifiestan a través del cuerpo, nos dan información sobre la satisfacción o insatisfacción que sentimos con lo que acaba de suceder. Están íntimamente ligados a nuestras necesidades vitales.

Parte de esta fase se distorsiona cuando ponemos la causa de lo que sentimos en lo que el otro ha hecho o dicho. Entregamos el poder al otro. Necesitamos de ella/el para sentirnos de una forma o de otra.

Y es en esta fase donde el proceso de la CNV produce un «darse cuenta» que cambiará nuestra forma de interpretarnos para siempre: **la causa de nuestros sentimientos está vinculada a nuestras necesidades, no a lo que los demás hagan o digan.**

Con el conocido entrenamiento para enjuiciar a los demás es muy fácil que aparezcan falsos sentimientos relacionados con los comportamientos del otro; por ejemplo, si digo que me siento abandonado, estoy responsabilizando al otro de mi sentimiento de soledad. Tenemos que ser capaces de identificar los falsos sentimientos o los juicios para poder salir del victimismo que nos deja sin poder y sin responsabilidad. La clave es preguntarnos si lo que sentimos puede existir sin que el otro haga o diga. Profundizar y descubrir nuestras necesidades depurando los sentimientos que las enmarcan nos permitirá buscar la forma de cubrirlas y desde ahí será posible cuidar y nutrir nuestras relaciones.

3. **Necesidades.** Estamos educados para sentir las necesidades como una debilidad, es por esto por lo que las escondemos o evitamos expresarlas para evitar sentirnos inseguros. Muy al contrario, reconocerlas hace que nos valoremos y nos cuidemos. Las emociones y los sentimientos son una estupenda fuente de información, una guía para encontrar «nuestro agujero». Por ejemplo, cuando aparece el miedo, ¿qué haría que dejase de sentirlo? Encontrar el recurso que necesito para abordarlo: apoyo, información..., ahí tenemos nuestra necesidad, que nosotros mismos podremos cubrir si somos conscientes y sabemos hacer la petición adecuada.

Nuestras necesidades tienen que ver con nuestro histórico, por eso no todos reaccionamos igual ante las mismas situaciones. La CNV es una herramienta perfecta para llegar a conocer nuestras necesidades más básicas y nos dará «gafas» para poder descubrir las de los demás. Entonces comenzará el proceso de decidir si queremos/podemos participar en que encuentren la forma de cubrirlas.

En las actividades encontrarás listados que te ayudarán a distinguir sentimientos en los que involucramos la responsabilidad del otro y sentimientos propios cuando nuestras necesidades están cubiertas.

4. **Peticiones.** Una vez que hemos transitado por la observación, los sentimientos y las necesidades nos enfrentamos al último componente de este proceso, al reto que hará que nuestra relación pueda avanzar sin lastimarnos, ni a nosotros ni al otro: hacer la petición concreta que pueda ayudarnos a lograr que nuestras necesidades se cumplan.

Una de las claves para que una petición sea escuchada, atendida y quizás correspondida es que sea expresada en lenguaje positivo y que haga mención, de forma específica, al asunto que nos acontece. Tenemos que evitar que las palabras que usemos tengan un sentido vago o abstracto. Una petición que generalice nuestras necesidades perderá su naturaleza y se convertirá en un reproche o en una exigencia. Expresarnos de forma clara y concisa con respecto a lo que

esperamos o necesitamos del otro nos dará más posibilidades de que se satisfagan nuestras necesidades.

También es importante que nuestra petición se dirija a una persona en concreto y por supuesto que se refiera al momento actual.

Cuando hagamos una petición, debemos tener claro qué es lo que queremos conseguir y no engañarnos a nosotros mismos. Cuando nuestro objetivo inconsciente es influir sobre la persona, modificar sus comportamientos o tener razón, la CNV no va a funcionar. Esta forma de comunicación está pensada para aquellos que quieren establecer una relación basada en la sinceridad y en la empatía. Si conseguimos generar la confianza adecuada con el otro, ambos confiaremos en nuestros propósitos primordiales y, por tanto, confiaremos en que nuestras peticiones no son exigencias disfrazadas.

El siguiente paso, y muy importante, es comprobar que se ha entendido el mensaje que queremos transmitir, simplemente preguntando al otro.

Por último, tenemos que dejar libertad al otro para que se niegue a comprometerse si considera que no puede abordarla.

En resumen, una petición No Violenta debe ser declarada de la siguiente forma:

- En positivo.
- Clara y concisa, evitando ambigüedades.
- Estar seguros de que estamos formulando una petición y no una exigencia.
- Comprobar que se ha entendido nuestro mensaje.
- Dar la libertad al otro para que elija.

La CNV es un proceso de doble dirección, por tanto, para que sea efectivo, no solo debe recoger de forma honesta y cuidadosa nuestros sentimientos y necesidades, debe también acoger con empatía los sentimientos y necesidades del otro. Aun así, aunque hayamos seguidos los cuatro pasos, no tendremos garantía de que se

responda a nuestras peticiones, pero sí nos ayudará a generar una relación mucho más saludable y productiva.

6.5. Referencias bibliográficas

Rosenberg, M. (2013). *Comunicación No Violenta* (8.ª impr.). Gran Aldea Editores.

Torre, P. de la. (2018). *Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta*. Ed. Arpa.