

# 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) para ejemplificar 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.



El **lenguaje chacal** está lleno de calificativos. Cuando alguien hace algo que no le gusta, l@s 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 chacaques 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 chacaques. 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 el 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 esperar 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 dependen de nuestra interpretación de los hechos, nuestros pensamientos y expectativas. Las 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 importante no confundir la necesidad con la estrategia, porque podemos cometer el error de pensar que sólo puede ser resuelta de una determinada manera o por una sólo persona. Existen multitud de estrategias para satisfacer 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, en vez de centrarnos en lo que no queremos que hagan.

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, o 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@  
SOCIALE  
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@  
ESPERANZAD@  
FUERTE  
OPTIMISTA  
ORGULLOS@  
SEGUR@

Cuando mis necesidades no están satisfechas me siento...



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



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



CONFUS@  
DESCONCERTAD@  
DESCONFIAD@  
DESORIENTAD@  
DIVIDID@  
DUBITATIV@  
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@, IGNORAD@, 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  
 RESPETO



ACEPTACIÓN  
 AGRADECIMIENTO  
 CELEBRACIÓN  
 COMPARTIR EMOCIONES  
 DUELO  
 RECONOCIMIENTO  
 RITUAL  
 VALORACIÓN



AUTONOMÍA  
 EMANCIPACIÓN  
 ESPONTANEIDAD  
 INDEPENDENCIA  
 ELECCIÓN

ALEGRÍA  
 DIVERSIÓN  
 ENTRETENIMIENTO  
 ESPARCIMIENTO  
 JUEGO  
 RELAJARSE  
 RISA, HUMOR



CLARIDAD  
 COMPRENSIÓN  
 ESPERANZA  
 INSPIRACIÓN  
 OBJETIVO  
 ORIENTACIÓN  
 SENTIDO  
 TRANSCENDENCIA



APRENDIZAJE  
 BELLEZA  
 CREATIVIDAD  
 CRECIMIENTO  
 DESARROLLO  
 EXPRESIÓN  
 LIBERTAD  
 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 obligad@s a aprender algo, ya no nos resulta tan 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.

## **AMAR CON CONSCIENCIA**

En las relaciones de pareja, la empatía y la comunicación son especialmente importantes. Una relación duradera es una estrategia conjunta para satisfacer algunas necesidades como la confianza y el cariño.



No podemos asegurar cuáles van a ser nuestros sentimientos en el futuro, pero podemos ser claros con respecto a lo que estamos sintiendo en el momento y sobre lo que esperamos de la relación y de la otra persona.

## **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**" y "**Resolver los conflictos con la Comunicación NoViolenta**", publicados en castellano por la Editorial Acanto. Ambos muy recomendables para profundizar en la CNV.



También se recomienda la asistencia a cursos de formación y grupos de práctica para familiarizarse empezando a poner la CNV en acción.



La Asociación Comunicación NoViolenta promueve el uso de la CNV en el Estado español, difunde talleres y otros eventos en su página

**[AsociacionComunicacionNoViolenta.org](http://AsociacionComunicacionNoViolenta.org)**

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

**[CambiosPosibles.wordpress.com/CNV](http://CambiosPosibles.wordpress.com/CNV)**