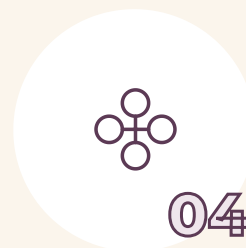


◆ Biblioteca teórica · Marco 04 / 06

Comunicación No Violenta (CNV)

Una práctica de empatía, conciencia y conexión

12 min de lectura



¿Cómo podemos expresar lo que nos importa sin dejar de estar abiertos a las experiencias de los demás? ¿Cómo podemos atravesar los desacuerdos sin perder la conexión, y escuchar sin juzgar, defendernos o intentar arreglar las cosas de inmediato?

La **Comunicación No Violenta (CNV)** ofrece una forma de explorar estas preguntas y de desarrollar maneras más conscientes y compasivas de relacionarnos con nosotros mismos y con los demás.

Desarrollada por el Dr. Marshall B. Rosenberg en los años sesenta, la CNV es un enfoque de la comunicación basado en la empatía, la honestidad y la comprensión mutua. También conocida como *comunicación empática* o *el lenguaje del corazón*, nos invita a mirar más allá de las palabras y las acciones para reconocer los sentimientos y las necesidades que dan forma a nuestras experiencias.

La Comunicación No Violenta (CNV) busca apoyar el diálogo entre las personas y contribuir a construir sociedades basadas en la empatía y en la consideración de las necesidades de todos.

Nos ayuda a ser más conscientes de las palabras que elegimos para expresar lo que nos importa, aumentando las posibilidades de conexión, diálogo y comprensión mutua.

◆ IDEA CLAVE

En esencia, la CNV es mucho más que una técnica de comunicación. Es una práctica de conexión: con nosotros mismos, con los demás y con lo que de verdad nos importa.

Los principios de la CNV

La CNV se apoya en una serie de principios que nos invitan a mirarnos a nosotros mismos y a los demás con más comprensión y compasión.

- ◆ **Todas las acciones son intentos de satisfacer necesidades.** Incluso cuando no estamos de acuerdo con el comportamiento de alguien, podemos explorar qué necesidades puede estar intentando satisfacer.
- ◆ **Compartimos necesidades humanas universales.** Sea cual sea nuestra edad, cultura, género u origen, todos necesitamos cosas como conexión, seguridad, autonomía, comprensión y pertenencia.
- ◆ **Las necesidades de todas las personas importan.** Podemos reconocer las necesidades de todas las personas implicadas sin dar por hecho que cualquier estrategia o acción sea igual de adecuada.
- ◆ **Los sentimientos nos dan pistas sobre nuestras necesidades.** Nos ayudan a reconocer cuándo nuestras necesidades están satisfechas o cuándo piden atención.
- ◆ **Tenemos estrategias distintas para satisfacer nuestras necesidades.** El conflicto suele surgir cuando nos centramos en estrategias enfrentadas en lugar de en las necesidades que hay debajo.
- ◆ **Podemos cultivar la elección.** Al ser más conscientes de nuestras motivaciones, podemos pasar de actuar por obligación o miedo a actuar con más ganas e intención.
- ◆ **Dar puede ser una expresión de elección.** Cuando damos libremente, y no por presión, culpa o miedo, la generosidad y la conexión pueden florecer.
- ◆ **Expresar nuestras necesidades abre oportunidades de comprensión.** Ayuda a los demás a entender lo que nos importa y cómo podrían contribuir.
- ◆ **La conexión va antes que las soluciones.** Antes de intentar resolver un desacuerdo, podemos procurar entender primero qué es importante para cada persona implicada.

Estos principios nos animan a acercarnos a la comunicación con curiosidad en lugar de con juicio, y con ganas de descubrir lo que hay detrás de nuestras propias reacciones y de las de los demás.

Dos pilares de la CNV: empatía y honestidad

1. Empatía: escuchar para comprender

La empatía consiste en prestarnos atención a nosotros mismos o a otra persona con apertura y cuidado. Implica tomar conciencia de los sentimientos y las necesidades, sin precipitarnos a juzgar, aconsejar, tranquilizar o resolver un problema.

Podemos practicar la empatía de dos formas: la **autoempatía**, escuchando lo que ocurre dentro de nosotros, y la **escucha empática**, procurando comprender la experiencia de otra persona.

La intención es crear un espacio en el que los sentimientos y las necesidades puedan reconocerse y en el que las personas puedan sentirse escuchadas, sin la presión de encontrar una solución inmediata.

¿Cómo podemos escuchar con empatía?

- ◆ Estando presentes y prestando toda nuestra atención.
- ◆ Escuchando en silencio, sin sentir la necesidad de responder.
- ◆ Parafraseando lo que hemos oído para comprobar que lo hemos entendido.
- ◆ Haciendo preguntas abiertas y de apoyo.
- ◆ Intuyendo con delicadeza los sentimientos y necesidades que pueden estar presentes.
- ◆ Manteniendo la curiosidad en lugar de dar por hecho que sabemos lo que vive la otra persona.

La empatía no nos exige estar de acuerdo con alguien ni aprobar sus actos. Significa estar dispuestos a comprender su experiencia.

2. Honestidad: expresarnos con cuidado

En la CNV, la honestidad consiste en expresar lo que ocurre dentro de nosotros de una forma que invite a la comprensión y a la conexión.

En lugar de centrarnos en juicios, acusaciones, interpretaciones o evaluaciones, describimos lo que observamos, cómo nos sentimos, qué necesitamos y qué nos gustaría pedir.

La honestidad no consiste solo en decir la verdad. También tiene que ver con la apertura, la integridad y el respeto hacia nosotros mismos y hacia los demás. Nos permite expresar nuestra experiencia sin culpar a otra persona ni hacerla responsable de nuestros sentimientos.

Por ejemplo, en lugar de decir «*Nunca me escuchas*», podríamos decir:

«Cuando estaba hablando y miraste el móvil, me sentí decepcionado/a, porque para mí es importante sentirme escuchado/a y conectado/a. ¿Estarías dispuesto/a a dejar el móvil a un lado mientras hablamos?»

Esta forma de comunicarnos hace más visible nuestra experiencia y, a la vez, deja espacio para que la otra persona comparta la suya.

El corazón de la CNV: la autoempatía

Antes de poder comunicarnos con claridad o escuchar con apertura, puede ser útil hacer una pausa y preguntarnos:

¿Qué está vivo en mí ahora mismo?

La autoempatía es la práctica de dirigir la atención hacia dentro para notar nuestras sensaciones corporales, sentimientos y necesidades. Nos invita a ir más despacio, darnos cuenta de lo que ocurre dentro de nosotros y explorar lo que nos pueden estar diciendo nuestras reacciones.

En lugar de juzgarnos enseguida o buscar a quién culpar, podemos sentir curiosidad:

- ◆ ¿Qué estoy sintiendo ahora mismo?
- ◆ ¿Qué es importante para mí en esta situación?
- ◆ ¿Qué necesidades mías están satisfechas y cuáles piden atención?
- ◆ ¿Qué me ayudaría a responder con más claridad y cuidado?

Nuestros sentimientos se ven influidos por lo que ocurre a nuestro alrededor, pero también por nuestras interpretaciones, experiencias y necesidades. Al conectar nuestros sentimientos con nuestras necesidades, podemos comprender mejor nuestra experiencia y descubrir más posibilidades de respuesta.

La autoempatía no significa ignorar las circunstancias difíciles ni aceptar comportamientos dañinos. Significa crear suficiente espacio interior para reconocer lo que nos importa y elegir cómo queremos responder.

De la autoempatía a la expresión honesta

Cuando tenemos más claro lo que ocurre dentro de nosotros, podemos elegir compartirlo con otra persona.

En la CNV, la expresión honesta incluye cuatro elementos:

- 1 Observación: ¿qué ha pasado?** Describe lo que has visto u oído de la forma más concreta y objetiva posible, sin añadir interpretaciones, juicios ni suposiciones.
- 2 Sentimientos: ¿cómo me siento?** Identifica las emociones que estás viviendo, como tristeza, frustración, alivio, alegría o preocupación, en lugar de pensamientos sobre lo que otra persona te ha hecho.
- 3 Necesidades: ¿qué es importante para mí?** Reconoce las necesidades humanas, valores o cualidades de vida que hay detrás de tus sentimientos, como respeto, confianza, descanso, claridad, autonomía o conexión.
- 4 Petición: ¿qué me gustaría?** Haz una petición clara, concreta y realizable que pueda ayudar a satisfacer tus necesidades o a crear más comprensión.

Una petición deja espacio para que la otra persona diga que no, haga preguntas o proponga una alternativa. Es una invitación al diálogo, no una exigencia de obediencia.

Al expresarnos de esta manera, asumimos la responsabilidad de comunicar nuestra experiencia respetando la autonomía de la otra persona.

Escuchar a los demás con empatía

Cuando tenemos capacidad para ello, también podemos dirigir nuestra atención hacia la experiencia de otra persona y preguntarnos:

¿Qué puede estar vivo en esta persona ahora mismo?

En lugar de fijarnos solo en sus palabras, su comportamiento o sus explicaciones, podemos escuchar los sentimientos y las necesidades que pueden estar presentes por debajo.

No sabemos con exactitud lo que otra persona siente o necesita a menos que nos lo diga. Por eso, la escucha empática implica hacer suposiciones tentativas y estar abiertos a que nos corrijan.

Podríamos preguntarnos:

- ◆ ¿Se siente desbordada, decepcionada, preocupada o esperanzada?
- ◆ ¿Podría estar anhelando comprensión, seguridad, autonomía, reconocimiento o conexión?
- ◆ ¿Qué es importante para ella en esta situación?

Son invitaciones a explorar, no conclusiones sobre el mundo interior de otra persona.

La empatía no significa estar de acuerdo, hacernos responsables de los sentimientos de otra persona ni abandonar nuestras propias necesidades y límites.

Y a veces puede que no tengamos capacidad para escuchar. Quizá nos sintamos desbordados, agotados o emocionalmente activados. En esos momentos, volver a la autoempatía puede ayudarnos a recuperar la claridad antes de relacionarnos con otra persona.

No tenemos por qué empezar por la otra persona. A menudo, el primer paso hacia la conexión es escucharnos a nosotros mismos.

Cuatro distinciones clave en la CNV

La CNV nos invita a distinguir entre cuatro elementos que a menudo se mezclan en la comunicación cotidiana. Estas distinciones pueden ayudarnos a comunicarnos con más claridad y a comprendernos más a fondo.

1. Observaciones y juicios

Una observación describe lo que podemos ver u oír, sin añadir una interpretación ni una evaluación.

JUICIO	OBSERVACIÓN
«Eres un desconsiderado.»	→ «Has llegado 30 minutos más tarde de la hora que acordamos.»

La observación crea espacio para hablar de lo que ha pasado sin definir el carácter ni las intenciones de la otra persona.

2. Sentimientos y pensamientos

Los sentimientos describen nuestra experiencia emocional. Los pensamientos describen nuestras interpretaciones, conclusiones o creencias sobre una situación.

PENSAMIENTO	SENTIMIENTO
«Siento que no me respetas.»	→ «Me siento dolido/a y decepcionado/a.»

Reconocer la diferencia nos ayuda a identificar nuestras emociones reales y a explorar las necesidades que están conectadas con ellas.

Expresiones como «me siento ignorado/a», «me siento rechazado/a» o «me siento manipulado/a» suelen contener una interpretación del comportamiento de otra persona. Explorar las emociones que hay debajo de estas expresiones puede ayudarnos a comunicarnos con más claridad.

3. Necesidades y estrategias

Las necesidades son los valores o cualidades humanas de fondo que nos importan. Las estrategias son las acciones o soluciones concretas que elegimos para satisfacer esas necesidades.

Por ejemplo, dos personas pueden compartir la necesidad de conexión pero tener estrategias distintas: una quiere pasar la tarde juntas, mientras que la otra necesita un rato a solas antes de volver a conectar.

ESTRATEGIA	NECESIDAD DE FONDO
«Necesito que me llames todas las noches.»	→ «Me gustaría sentirme conectado/a y tranquilo/a.»

Reconocer la necesidad que hay detrás de una estrategia puede abrir más posibilidades para satisfacer las necesidades de todos.

4. Peticiones y exigencias

Una petición invita a otra persona a contribuir de buena gana. Una exigencia, en cambio, deja poco margen para negarse y puede implicar presión, culpa, vergüenza o castigo.

EXIGENCIA	PETICIÓN
«Tienes que ayudarme con esto.»	→ «¿Estarías dispuesto/a a ayudarme con esto durante 20 minutos hoy?»

Una petición no garantiza que la respuesta sea sí. Crea la oportunidad de una respuesta honesta y de seguir dialogando.

La diferencia no está solo en las palabras que usamos, sino también en cómo respondemos cuando alguien nos dice que no.

Llevar la CNV a la vida cotidiana

Estos cuatro componentes (observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones) pueden acompañarnos en tres prácticas interconectadas:

- ◆ **Autoempatía:** reconocer lo que ocurre dentro de nosotros y comprender nuestros sentimientos y necesidades.
- ◆ **Expresión honesta:** compartir nuestras observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones con los demás de forma clara y respetuosa.
- ◆ **Escucha empática:** procurar comprender las observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones de otra persona.

Podemos movernos entre estas prácticas según lo que esté ocurriendo y la capacidad que tengamos en ese momento.

La CNV no consiste en encontrar las palabras perfectas ni en seguir una fórmula rígida. Es una práctica continua de conciencia, curiosidad y elección. Algunas conversaciones se volverán más fáciles y otras seguirán siendo difíciles. Lo que importa es nuestra disposición a volver a la conexión, a escuchar y a aprender.

En Wellness Navigators entendemos esta práctica como una invitación a navegar por nuestro mundo interior y por nuestras relaciones con más conciencia, compasión y autenticidad.

La conexión empieza por la escucha: a nosotros mismos y a los demás.

Para profundizar: sentimientos y necesidades

Una lista de sentimientos y necesidades puede ayudarnos a poner palabras a nuestra experiencia interior y a comprender mejor lo que nos importa.

Usa estas listas como punto de partida para la autorreflexión, la expresión honesta o la escucha empática.

Descarga las listas de sentimientos y necesidades para apoyar tu práctica de la CNV.

LISTAS DE SENTIMIENTOS Y NECESIDADES

Inventario de sentimientos y necesidades (interactivo, 4 idiomas)

Explora y descarga las listas de sentimientos y necesidades para apoyar tu práctica de la CNV.

<https://www.wellnessnavigators.eu/feelingsneeds.html>



Este contenido es educativo y no sustituye el apoyo psicológico profesional. Si tú o una persona joven con la que trabajas estáis pasando por un mal momento, contactad con un profesional cualificado o con los servicios de emergencia locales.



**Co-funded by
the European Union**

Cofinanciado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser consideradas responsables de ellos.

www.wellnessnavigators.eu · Biblioteca teórica · Marco 04