



COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

PEQUEÑO MANUAL INTRODUCTORIO



Índice

Presentación	3
Las formas de comunicación que nos alejan de la vida. Observar sin evaluar	5
Conectar con los sentimientos y expresarlos	9
Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos	13
Hacer pedidos para enriquecer la vida	17
Bibliografía de referencia	21
Anexo	23

Desarrollo de contenidos, redacción, edición y diagramación

Lic. Alejandra Bello

El presente material se terminó de realizar en Abril de 2018 y se actualizó y corrigió en Diciembre de 2020. Los contenidos que aquí figuran, han sido desarrollados a partir de diferentes fuentes bibliográficas [citadas en el apartado correspondiente], de notas tomadas en formaciones internacionales y de la experiencia realizada durante 17 años aprendiendo, practicando y compartiendo la propuesta de la Comunicación No Violenta de Marshall Rosenberg.

Presentación

«El objetivo de la comunidad es asegurarse de que todos sus miembros son escuchados y hacen entrega de los dones que han traído a este mundo. Sin esa entrega, la comunidad se muere. Y sin la comunidad, el individuo se queda sin lugar donde hacer su contribución. La comunidad es ese lugar que nos equilibra y al que las personas acuden para compartir sus dones y recibir los de los demás»

Sabonfu Somé. Enseñanzas Africanas sobre el Amor y la Amistad

Como agente de cambio que trabaja en procesos de transformación cultural y organizacional creo profundamente en el diálogo y en la colaboración como bases fundamentales para crear el mundo del trabajo que todos y todas queremos: un trabajo inclusivo, que nos invite a contribuir y a desarrollar nuestros talentos. Eso es lo que considero *el buen trabajo*.

Esta es una, entre muchas, de las razones por las cuales desde hace más de 20 años exploro y aprendo y practico diferentes enfoques y teorías relacionadas con la comunicación, el diálogo, la colaboración y la mirada sistémica.

En 2003 tuve la enorme oportunidad de formarme durante 10 días intensivos, con Marshall Rosenberg y entrenadores internacionales en la propuesta de la Comunicación No Violenta®. Al finalizar este entrenamiento inmersivo, junto con otras personas residentes en Argentina creamos la Red Argentina de Comunicación No Violenta y desde ese momento, continué mi aprendizaje, práctica y difusión de la CNV.

La Comunicación No Violenta® (CNV) se orienta al desarrollo de capacidades de comunicación e interacción para la colaboración, el intercambio fluido entre las personas y la resolución de diferencias y conflictos teniendo en cuenta a todos y todas los/ las involucrados/as.

Su objetivo es mejorar la calidad de nuestras relaciones y conversaciones para así establecer vínculos basados en la sinceridad, el respeto y la empatía, a la vez que tenemos en cuenta las necesidades propias y ajenas.

La cultura de toda organización se entreteje a partir de las conversaciones que mantenemos y, si bien la evolución y la mejora en las conversaciones suele llevar tiempo, creo que es momento de comenzar a transitarlo sembrando las primeras semillas para la escucha empática, el hablar con intención, autorregulando nuestro impacto [como solemos decir en el Art of Hosting].

Este pequeño manual está destinado a toda persona que quiera conocer y practicar esta propuesta. Los contenidos que aquí figuran son apenas una introducción a la riqueza que ofrece la CNV y expresan como la interpreto yo.

Escribí este material en 2018 y lo corregí en diciembre de 2020 y en agosto de 2023 con la intención de compartirlo para su lectura y difusión, siempre que no sea para usos con fines comerciales.

Aunque no tengas obligación de hacerlo, apreciaría mucho que al compartirlo con otras personas, hagas referencia de manera explícita a su autora, el origen y la proveniencia; e idealmente agregues el enlace al archivo original y al sitio web www.mundo-bello.com ¡Muchas gracias!

Alejandra Bello
Agosto 2023

1. Las formas de comunicación que nos alejan de la vida. Observar sin evaluar

Pequeña introducción a la propuesta de la Comunicación No Violenta®

Forma parte de nuestra naturaleza humana sentirnos satisfechos y satisfechas cuando damos y recibimos algo de forma sincera y solidaria. La Comunicación No-Violenta [CNV] propone vivir de manera tal que se manifieste abiertamente esta esencia nuestra.

Por eso, **esta propuesta es un proceso más que un método o un lenguaje**. Implica una forma de estar en el mundo con conciencia y consideración de los valores, las necesidades y posibilidades propias y de los otros en cada momento.

Es posible expresar el objetivo de la Comunicación No-violenta (CNV) de distintas maneras, por ejemplo:

- Responder de una manera compasiva a las necesidades y valores propios y ajenos.
- Expresar desacuerdo sin violentar la sinceridad ni el mutuo respeto.
- Establecer una calidad de relación basada en la honestidad, el respeto, la sinceridad y empatía, que permita atender las necesidades de todos.

Un supuesto básico de la CNV es que cada vez que actuamos estamos respondiendo a una necesidad e intentando satisfacerla. Por esta razón, es muy importante tomar conciencia de nuestras necesidades y asumir la responsabilidad sobre aquello que estamos eligiendo atender o responder.

Para aprender y practicar esta propuesta, Marshall Rosenberg propone entrenar **cuatro capacidades**, que también podemos considerar como componentes de la CNV:

- **Observar** sin evaluar.
- Conectar con nuestros **sentimientos**.
- Explorar dentro nuestro hasta tomar contacto con las **necesidades** que subyacen a los sentimientos.
- Hacer un **pedido** claro y de acción positiva.

Cada una de estas capacidades implica ejercitar un músculo interno y crear nuevos patrones en nuestra conciencia.

Como parte de nuestro proceso de aprendizaje y práctica de la CNV, es importante reconocer el tiempo que nos puede llevar el desarrollo de estas nuevas alternativas y recordar que las formas conocidas de reacción están en nosotros desde que nacimos, además del peso que tienen nuestros más de 2000 años de cultura occidental.

En **síntesis**, la CNV es una propuesta de aprendizaje para realizar durante toda la vida o el tiempo que cada uno/a decida. La CNV implica:

- Tomar conciencia sobre nuestros propios patrones de comportamiento y hábitos de desconexión.
- Elegir no responder de manera automática.
- Desarrollar una conciencia de conexión con nosotros/as mismos/as y con los demás, basada en el respeto y la sinceridad.

Diferencia entre juicios de valor y juicios moralistas

En el aprendizaje y práctica de la propuesta de la CNV ayuda mucho recordar la diferencia entre **juicios de valor** y **juicios moralistas**. Esta diferencia puede expresarse de la siguiente manera:

Juicios de valor	Juicios moralistas
Reflejan nuestras creencias y se refieren a aquello que estimamos o consideramos valioso en nuestra vida.	Se realizan sobre personas y conductas que concuerdan o no con nuestros juicios de valor.

La propuesta de la Comunicación No-violenta considera difícil dejar de tener juicios. De hecho, los juicios de valor son aquellos que nos permiten estar vivos y elegir eso que es bueno para nosotros y para los demás.

Por esta razón, la propuesta es que **seamos conscientes cada vez que aparece un juicio moralista**, registrarlo, explorar qué sentimientos y valores hay detrás, y soltarlo.

Las formas de desconexión que nos alejan de la comunicación efectiva

Las formas de desconexión que bloquean la comunicación efectiva se refieren a distintas formas del lenguaje que conducen a comportamientos violentos con nosotros mismos y con los demás. En el cuadro que figura a continuación figuran algunas de estas formas.

Formas	Ejemplo	Explicación y observaciones
Juicios moralistas	Etiquetar, diagnosticar, analizar, insultar.	Son expresiones trágicas de nuestro sistema de valores, pensamientos y necesidades, porque nos alejan de la vida y potencian el resentimiento, el miedo, la culpa, la actitud defensiva, la resistencia, la vergüenza.
Comparaciones	Es peor que... Es mejor que... Es más o menos...	Marshall Rosenberg dice al respecto que es una de las mejores maneras que hemos encontrado los humanos para sentirnos mal y olvidarnos lo especial que somos.
Negación de la responsabilidad	Tengo que, no me queda otra, respondo órdenes, es política de la compañía, fulano me hace sentir así, esto pasa por culpa de...	Es una de las formas más peligrosas de expresarnos, porque niega nuestra posibilidad de elegir y " <i>...Oscurece nuestra conciencia de la responsabilidad personal de elegir</i> ", dice Rosenberg.
Expresión de deseos como exigencias	Debo / Debes hacer... Tienes que hacer... Hay que...	Implican, implícita o explícitamente, la amenaza de castigo o culpa en caso que el pedido o deseo no sea satisfecho. Rosenberg nos dice que aquí hay una lección de humildad para aquellos de nosotros que creemos que por el simple hecho de ser padres, maestros, jefes o mayores, vamos a cambiar a los demás y conseguir que hagan lo que nosotros queremos. Lo máximo que podemos conseguir es que se resignen a complacernos ante la perspectiva de algún tipo de castigo o apercibimiento.

**Uso del verbo
merecer**

Fulano merece la cárcel.
Sultana merece lo que le
está pasando.
Yo no me merezco...

Implica un esquema mental en el cual ciertos actos merecen recompensa y otros merecen castigo.

Este esquema mental -tan afianzado en nuestra sociedad actual- supone *maldad* en aquellos que se comportan de determinada manera e invoca castigo para obligarlos a arrepentirse y a cambiar de conducta.

En este sentido, nos erigimos en jueces supremos que juzgan lo que otro hizo en función de nuestra propia escala de valores y decidimos qué es lo que merecen aquellos que no hacen lo que creemos que es bueno.

En **síntesis**, hemos aprendido un lenguaje que nos lleva a etiquetar, comparar, emitir juicios y exigir. Este es un lenguaje que nos aleja de la vida, propio de las sociedades jerárquicas.

La propuesta de la CNV es tener conciencia de sentimientos, de necesidades y de nuestra responsabilidad cada vez que elegimos actuar de una u otra manera.

Observar sin evaluar

El primer componente de la CNV nos ayuda a reconocer y evitar algunas formas de comunicación que nos alejan de la vida, por ejemplo los juicios moralistas, el patrón de lo correcto e incorrecto, las interpretaciones, etc.

¿En qué consiste observar sin evaluar?

Consiste en separar aquello que observo de la evaluación que hago y de los juicios que tengo sobre eso que observo.

Hacer observaciones es un componente importante en nuestra comunicación porque, a través de ellas, intentamos transmitir a otras personas lo que vemos, escuchamos y percibimos.

Si mezclamos la observación con nuestras opiniones, juicios y evaluaciones, es probable que la otra persona escuche una crítica y, en ese caso, tal vez oponga resistencia y se defienda, lo cual reducirá nuestras posibilidades de comunicación e intercambio.

Por esta razón, es tan importante **observar sin evaluar**, es decir observar y comunicar aquello que sucede como si fuéramos una cámara de video que capta el hecho sin opinión, juicio ni interpretación.

Ahora bien, no se trata de reprimir o eliminar nuestros pensamientos y valoraciones sobre lo que vemos y oímos. Se trata de **ser conscientes de nuestras evaluaciones y separarlas de lo que sucede al momento de comunicarnos**.

El mundo que observamos está en movimiento y en permanente cambio. Si utilizamos un **lenguaje estático** para describir un hecho dinámico, estaremos restando valor a la información y a las posibilidades de escucha y aprendizaje de todos los involucrados.

Si utilizamos un **lenguaje de proceso** que sea específico en cuanto al contexto y momento en el que sucede el hecho observado, aumentaremos las posibilidades de escucha e intercambio y estaremos enriqueciendo la experiencia de todos.

Lenguaje Estático

- Simboliza de manera fija y estable un mundo en constante movimiento.
- Hace referencia a similitudes, normalidades, generalizaciones, soluciones definitivas.
- Utiliza etiquetas para referirse a otros.

Lenguaje de Proceso

- Se refiere a observaciones específicas del momento, lugar y contexto.
- Refleja movimiento, proceso, cambio, relaciones, multiplicidad de variables.
- Considera la complejidad de la experiencia.

Algunas formas de comunicación estática que mezclan observación con evaluación son:

- **Uso del verbo ser**, sin asumir la responsabilidad de la evaluación que se está haciendo, por ejemplo: *sos impuntual; es generosa*.
- **Uso de verbos con connotaciones evaluativas**, por ejemplo: *postergar, bloquear, dificultar*.
- **Hacer generalizaciones** en lugar de citar ejemplos específicos, por ejemplo: *todos los adolescentes son...*
- **Hacer afirmaciones** usando *siempre, nunca, rara vez, a menudo*.
- **Dar por sentado que las interpretaciones** que hacemos son las únicas posibles.

Ejercicio para practicar *Observar sin Evaluar*

Durante el transcurso de la semana, cada vez que te encuentres esperando un transporte público, o haciendo una fila en un negocio, tómate 5 minutos para mirar a las personas que están a tu alrededor y responder a las siguientes preguntas:

1. ¿Qué pienso cuando miro a estas personas?
2. ¿Son observaciones? ¿Son evaluaciones? ¿Son una mezcla de ambas cosas?
3. Si son evaluaciones o mezclas de observación con evaluación, ¿cómo traducirías esos pensamientos a observaciones sin juicios?

2. Conectar con los sentimientos y expresarlos

El **segundo componente** del camino de entrenamiento interior que propone la CNV es **expresar lo que sentimos**.

Gran parte de nuestra educación se focaliza en decirnos qué decir y qué hacer para ser aceptados y queridos por los demás. Hemos sido educado para orientarnos hacia los demás en lugar de para estar en contacto con nosotros/as mismos/as.

La pregunta frecuente que solemos hacernos es: *¿qué quieren los demás que yo diga y haga?*

Es por esto que resulta tan difícil conectar con y reconocer lo que sentimos. Para ello, Marshall Rosenberg nos invita a ampliar nuestro vocabulario de sentimientos.

La lista de sentimientos que figura en el anexo es una herramienta de ayuda para identificar cómo nos sentimos y ampliar nuestro vocabulario.

Lo que pensamos y lo que sentimos

Para la propuesta de la CNV es muy importante establecer la diferencia entre lo que pensamos y lo que sentimos.

Pensamiento	Sentimiento
<p>Capacidad que tenemos las personas de formar ideas y representaciones de la realidad en nuestra mente, relacionando unas con otras.</p> <p>El pensamiento describe un conjunto de ideas propias de una persona o de una colectividad. Por ejemplo: <i>“me siento un incapaz como músico”</i></p> <p>En este ejemplo la persona afirma una creencia sobre sí mismo.</p>	<p>Sentimiento se refiere tanto a un estado de ánimo como también a una emoción que determina el estado de ánimo.</p> <p>También se considera sentimiento a la impresión afectiva que nos causa determinada persona, animal, cosa, recuerdo o situación en general. Por ejemplo: <i>“Estoy frustrado por mi falta de habilidad para la música.”</i></p> <p>En este ejemplo, la persona expresa el sentimiento que se encuentra detrás de la creencia.</p>

Una clave para darnos cuenta si aquello que expresamos es un sentimiento o es un pensamiento es el uso de la conjunción **‘que’**. Cada vez que se dice “siento que...” lo que sigue es un pensamiento. Para expresar sentimientos no necesitamos utilizar **‘que’**, directamente decimos “siento alegría / tristeza / entusiasmo /...” o “estoy...”.

También es importante poner luz sobre aquellas expresiones que, en lugar de expresar sentimientos, expresan lo que creemos y/o pensamos de los otros. A continuación, se presentan tres ejemplos en los que puede suceder esta confusión.

Situación	Lo que creo y pienso de los otros o de aquello que los otros hacen	Lo que siento
Cómo creo que los demás me evalúan	<i>Siento que soy insignificante para...</i>	<i>Estoy triste, desalentada, desmotivada porque...</i>
Cómo valoro el nivel de comprensión de los otros	<i>Me siento incomprendida por...</i>	<i>Me siento solo y triste porque...</i>
Cómo interpreto el proceder de los demás	<i>Nos sentimos perseguidos y juzgados por...</i> <i>Me siento abandonada por...</i>	<i>Sentimos presión interna e inquietud porque...</i> <i>Siento soledad y temor porque...</i>

Rosenberg decía que solemos tener tres o cuatro sentimientos: bien, mal, más o menos y no sé. Estas cuatro expresiones no ayudan al otro a conectar conmigo. Por eso es tan importante comenzar a utilizar palabras que hagan una clara referencia a sentimientos y emociones específicas.

Ampliar el vocabulario de sentimientos ayuda a conectar con nosotros mismos y con los /las demás. A su vez, la expresión clara de los sentimientos nos hace más vulnerables y, a la vez, nos ayuda a resolver conflictos.

Los sentimientos maravillosos o sentimientos *máscara*

Marshall Rosenberg solía hablar de los 4 sentimientos maravillosos: **culpa, depresión, vergüenza y enojo**. Los consideraba *maravillosos* porque funcionan como señales o alarmas que indican que detrás de ellos hay otros sentimientos, los verdaderos y más profundos.

También se los puede denominar *sentimientos máscaras* porque enmascaran otros sentimientos verdaderos.

La propuesta de la CNV es que, cada vez que aparezca alguno de estos *sentimientos maravillosos*, recordemos que debajo de ellos hay algo más. Dedicemos, entonces, un tiempo para conectar con aquellas sensaciones que habitan detrás. De esta manera, podremos identificar las emociones más profundas y trabajar a partir de ellas.

Ejercicio para practicar *conectar e identificar sentimientos*

Todos los días de la semana, elige tres momentos del día para ejercitar la auto-conexión: detener lo que sea que estés haciendo y conectar con la respiración. Toma entre 30 segundos y 1 minuto para reconocer cómo te sientes y luego regístralo en la hoja de trabajo [ver guía en siguiente página]. Para identificar cómo te sientes puedes utilizar la lista de sentimientos que se encuentra en el Anexo, al final de este pequeño manual.

A continuación, figura una tabla que puedes usar como guía para armar con espacio suficiente para escribir.

	Momento 1	Momento 2	Momento 3
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			
Sábado			
Domingo			

3. Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos

La tercera capacidad en el proceso de desarrollo que propone la CNV es **reconocer la raíz de nuestros sentimientos y conectar con las NECESIDADES**. Esto implica aceptar la responsabilidad de lo que hacemos para sentir lo que sentimos.

La CNV considera a las necesidades como energías vitales universales, comunes a todos los seres humanos y que no refieren a personas específicas, a acciones ni a cosas. Se expresan a través de palabras abstractas y neutras, es decir, no son ni buenas ni malas.

Lo que dicen y hacen los demás es un **estímulo** y **no la causa** de lo que sentimos.

Los sentimientos son el resultado de cómo elegimos tomarnos lo que nos dicen o hacen los demás, de nuestras necesidades (satisfechas e insatisfechas), de nuestros pensamientos, deseos y expectativas particulares. Por eso, Rosenberg solía decir que en lugar de tener miedo de lo que digan los demás, tengamos miedo de cómo vamos a escuchar eso que nos digan.

Estímulos de nuestros sentimientos

Aquello que dicen y hacen los demás y aquello que hacemos y nos decimos a nosotros mismos.

Causas de nuestros sentimientos

Cómo elegimos tomarnos lo que hacen y dicen los demás.

Nuestras necesidades, pensamientos, deseos, creencias y expectativas.

Cuatro opciones para escuchar y recibir un mensaje desafiante

Un mismo mensaje desafiante dicho por otra persona puede ser escuchado de cuatro maneras diferentes. Veamos estas cuatro formas aplicadas a uno/a mismo/a.

1

DESCONEXIÓN HACIA DENTRO

Escucho acusaciones y críticas y acepto el punto de vista de la otra persona.

Me hago responsable por lo que el otro siente y me culpo.

2

DESCONEXIÓN HACIA FUERA

Escucho acusaciones y críticas y me defiendo y desmiento lo que dice el otro.

Creo que la otra persona es culpable por cómo me siento.

3

CONEXIÓN CONMIGO MISMO/A

Me tomo un momento y conecto con mis sentimientos y las necesidades insatisfechas que tengo cuando escucho ese mensaje desafiante.

4

CONEXIÓN CON EL/LA OTRO/A

Me quedo en silencio y atento/a y escucho sentimientos y necesidades de la otra persona.

Ilumino con la luz de la consciencia lo que el otro dice.

[Continúa en la próxima página]

1 DESCONEXIÓN HACIA DENTRO	2 DESCONEXIÓN HACIA FUERA	3 CONEXIÓN CONMIGO MISMO/A	4 CONEXIÓN CON EL/LA OTRO/A
Me desconecto conmigo misma/o y aparece la culpa, la vergüenza, la humillación, el enojo con uno/a.	Me desconecto hacia fuera y aparece el odio, la rabia, el desprecio, el resentimiento.	Me conecto conmigo misma/o y me brindo auto-empatía.	Me conecto con el otro, dejo de verlo como un enemigo y escucho atenta y plenamente, con empatía.
Me digo cosas como: <i>Tengo que...</i> <i>Soy una / un...</i> <i>Siempre me pasa lo mismo...</i> <i>Me da bronca ser tan...</i> <i>Estropeé todo...</i>	Me digo cosas como: <i>Es una / un...</i> <i>Me da rabia que él / ella sea tan...</i> <i>Se merece...</i> <i>Me hace sentir...</i> <i>No me merezco que...</i>	Me pregunto: <i>¿Cómo me siento?</i> <i>¿Qué necesito? ¿Qué está insatisfecho?</i> <i>¿Qué podría hacer / pedir para atender eso que necesito?</i> <i>¿Cómo podría hacerlo de otra manera?</i>	Me pregunto y pregunto: <i>¿Cómo se siente?</i> <i>¿Qué necesita? ¿Qué está insatisfecho en el otro?</i> <i>¿Qué está cuidando cuando hace y dice esto?</i>

La Comunicación No Violenta nos invita a abandonar el hábito de culpar a la otra persona por lo que siento y a aceptar la responsabilidad, reconociendo las propias necesidades, expectativas, valores, creencias, pensamientos, ideas, etc.

También propone que, a través de la escucha empática, ayudemos a las otras personas a conectar con sus necesidades insatisfechas, deseos, valores y expectativas.

Cuando expresamos nuestras propias necesidades en forma de juicios, interpretaciones, diagnósticos, evaluaciones e imágenes, es muy probable que sean percibidas como críticas y los demás se defiendan.

Cuanto más conectemos nuestros sentimientos con nuestras necesidades y los podamos expresar de esa manera, es más probable que los demás nos escuchen.

Expresiones que NO NOS HACEN RESPONSABLES de nuestros sentimientos

Existen variadas formas de expresarnos que no ayudan a hacernos responsables de nuestros propios sentimientos. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Formas de hablar de carácter impersonal, generalizado, universal. Por ejemplo: *A uno le pasa que...* o *A todos les pasó que...*
- Frases que sólo se refieren a lo que hacen los demás.
- Usar la expresión: *Me siento... porque vos...*
- El uso del condicional “debería”, “tendría que...”
- La idea de merecimiento: *me merezco...; no me merezco...*

La propuesta de la CNV es ampliar nuestra conciencia de responsabilidad y usar la primera persona del singular, por ejemplo: *me siento... porque yo necesito...*

Ejercicio para practicar conectar con *sentimientos y reconocer necesidades*

Todos los días de la semana, al finalizar el día, elige una situación que hayas vivido [puede ser grande o pequeña, por ejemplo: una discusión o, tal vez, percibir un olor desagradable o acariciar a una mascota, etc.] y regístrala desde el lenguaje de observación, identifica cómo te sentiste y qué necesidades puedes conectar. Para identificar tus sentimientos y necesidades puedes utilizar las listas de sentimientos y la de necesidades que se encuentran en el anexo de este material.

A continuación, figura una tabla que puedes usar cómo guía para armar con espacio suficiente para escribir.

	¿Qué pasó? Describir con lenguaje de observación	¿Cómo me sentí?	¿Qué necesidades estaban vivas en mí?
Lunes			
Martes			
Miércoles			
Jueves			
Viernes			
Sábado			
Domingo			

4. Hacer pedidos para enriquecer la vida

Desde la CNV, se considera **pedido** a las acciones, los comportamientos y hechos concretos y específicos que pueden satisfacer nuestras necesidades.

La propuesta es aprender y entrenar la forma de expresar lo que queremos pedir a los demás para aumentar la probabilidad de recibir respuestas sinceras y comprensivas.

Para ello, los pedidos reúnen una serie de características que se presentan a continuación.

Lenguaje de acción positiva

Es importante que el pedido exprese lo que **sí quiero** que el otro haga. De esta manera, le estaremos dando información valiosa al otro para que vea y elija atender o no a este pedido.

Si expresamos lo que no queremos que alguien haga, no estamos brindando mucha información que le ayude al otro a saber qué hacer. Esta forma de hacer pedidos desde la negativa, difícilmente nos ayude a satisfacer nuestras necesidades.

Por ejemplo: *“Te pido que no llegues tarde”* brinda poca información con respecto a la opción en lenguaje de acción positiva: *“Te pido que llegues exactamente a la hora acordada”*.

Acciones concretas y específicas

El lenguaje vago, impreciso y ambiguo suele llevar a malos entendidos y a interpretaciones contraproducentes.

Continuando con el ejemplo anterior: *“Te pido que no llegues tarde”* involucra una evaluación e interpretación ¿será lo mismo *tarde* para ambas personas involucradas en esta conversación?

Un pedido claro implica acciones específicas y bien concretas. En este sentido, se puede afinar el pedido de acción positiva haciéndolo más específico, por ejemplo: *“Te pido que llegues, al menos, 5 minutos antes de las 16.30 hrs”*.

Claridad y precisión

Un supuesto básico de la CNV es que cada vez que se dice algo a alguien se está pidiendo algo. Por esta razón, es muy importante ser muy claros y claras en nuestra intención cada vez que abrimos la boca para decir algo.

Los pedidos se pueden agrupar en **tres grandes tipos**:

- **Pedidos de empatía:** *“¿Qué escuchaste?; ¿podrías decirme qué es lo que escuchás cuando te pido esto?”*
- **Pedido de honestidad:** el cual puede ser de:
 - **Opinión:** *“¿Qué piensas sobre esto que digo?”; “¿Qué te parece lo que te estoy pidiendo?; ¿Cómo lo ves?”*
 - **Conexión:** *“¿Qué sientes?” “¿Cómo te sientes cuando escuchas esto?”*
- **Pedido de acción:** *“¿Estarías dispuesto a llegar a las 16:25 hrs para la reunión de mañana?”*

Los **pedidos de empatía** suponen pedirle a la otra persona que nos diga qué ha escuchado para poder rectificar la diferencia entre lo que dijimos y lo que el otro escuchó y, así, volver a expresarnos con más claridad.

Como este tipo de pedido es inusual en nuestra cultura occidental, la otra persona puede sentirse incómoda u ofendida. Por eso, es importante aclarar que lo estamos pidiendo sólo para chequear si hemos sido claros/as o no en nuestra expresión.

En el caso de realizar **un pedido a un grupo** de personas, es importante aclarar muy bien la respuesta que se espera recibir y avisar cuando consideramos que ya la hemos recibido, porque se corre el riesgo de entrar en conversaciones que se desvían del tema en cuestión. Por eso, antes de hacer una pregunta al grupo es recomendable hacerse la pregunta a uno/a mismo/a: ¿qué respuesta espero del grupo en este momento?

Un ejemplo de pedido a un grupo puede ser el siguiente: *“Me gustaría saber si estoy siendo clara con esto que acabo de explicar. Por eso agradecería si dos -a lo sumo tres- personas pueden contarme que han escuchado y entendido hasta ahora”*.

Conciencia

Así como es importante ser claros con nuestra intención, también lo es ser conscientes con lo que se está pidiendo. Podríamos describir al pedido como una fórmula:

PEDIDO = SENTIMIENTOS + NECESIDADES + ACCIÓN POSITIVA Y CONCRETA

Cuando sólo se expresan sentimientos y necesidades sin la acción positiva, se está expresando un deseo y se espera que el otro sobreentienda nuestro pedido. En este caso, es muy probable que se produzcan malentendidos. Lo mismo sucede cuando expresamos sólo la acción que queremos que el otro haga sin acompañarla de lo que está vivo en nosotros.

Si el pedido de acción se completa con los sentimientos que lo motivan y las necesidades que se verían satisfechas con dicha acción, es más probable que la otra persona quiera contribuir a realizarlo de buena gana.

Retomando el primer ejemplo, una forma de agregarle claridad y conciencia a aquel pedido podría ser la siguiente:

“Valoro mucho nuestras reuniones de trabajo y, también, quiero cuidar el tiempo de todos los que participamos en ella. Las dos últimas reuniones que iniciamos 15 minutos después de la hora acordada me puse ansiosa y de mal humor porque no llegamos a tratar todos los temas de la agenda ¿Estarías dispuesto a llegar a las 16:25 hrs a la reunión de mañana para así empezar a las 16:30?”

Sí, es un poco más largo, pero brinda mucha más información para que la otra persona tenga la posibilidad de elegir si quiere o no atender a este pedido.

Desde la propuesta de la CNV creemos que, cuando la necesidad está clara, el pedido y las ganas de escuchar el pedido de la otra persona, llegan fácilmente.

La diferencia entre pedido y exigencia

La diferencia entre un pedido y una exigencia se establece a partir de la reacción ante la negativa del otro a atender el pedido que hemos hecho.

PEDIDO	EXIGENCIA
<p>Muestra comprensión empática ante el <i>NO</i> del otro y también interés por conocer y comprender las razones que le impiden satisfacer nuestros deseos, porque queremos que lo haga si, y solo si tiene ganas sinceras de hacerlo.</p>	<p>Interpreto el <i>NO</i> del otro como una ofensa personal y me enojo. Esto implica que mi pedido escondía una exigencia que pretendía que el otro haga lo que deseo más allá de las ganas y necesidades de él o ella.</p>



¡Este ES el espíritu de la CNV!

Puede ser que la otra persona al escuchar un pedido sincero nuestro, lo interprete como una exigencia. Eso se debe a que existe el temor a las recriminaciones y castigos si no se satisfacen nuestros deseos.

Por eso, es importante tener en cuenta que, cuanto más censurada, culpable o maltratada se haya sentido una persona, es probable que traslade esa historia a las futuras relaciones e interprete como exigencias, los pedidos que le hagamos.

En nuestro pensamiento y lenguaje tenemos ciertas formas de expresión que implican demandas y exigencias, entre ellas:

- Debería / Tengo que...
- Merecer...
- Tener derecho a...
- Lo que corresponde es...

El objetivo de la CNV consiste en establecer un tipo de relación basada en la sinceridad y la empatía que permita atender las necesidades de todas las personas involucradas.

Es importante recordar que esta propuesta no tiene interés en cambiar a la gente ni su conducta, sino buscar formas de atender nuestras necesidades a la vez que tenemos en cuenta las necesidades de los demás.

La diferencia entre necesidad y estrategia

A la hora de hacer pedidos es importante diferenciar entre **necesidades y estrategias**.

Las **estrategias** son las acciones específicas que quiero que el otro realice para satisfacer mi necesidad.

Tomando el ejemplo trabajado en este apartado: **una de las necesidades** es la de **cuidado** ["...del tiempo de todos"] y la **estrategia** es "...llegar a las 16.25 hrs a la reunión de mañana."

Al establecer esta diferencia, se abre la puerta a múltiples posibilidades de atender la necesidad de cuidado y, el pedido, ya no corre riesgo de ser una exigencia.

Preguntas poderosas

Hay tres preguntas poderosas -entre otras muchas- que la CNV nos acerca para estar y vivir desde esta propuesta:

- ¿Cómo estoy? ¿Cómo me siento?
- ¿Qué necesito aquí y ahora?
- ¿Qué puede hacerse ahora para contribuir a mi bienestar, al bienestar del otro o al bienestar del grupo?

La última pregunta es la que nos ayuda a acceder a los pedidos.

¿*Qué puede hacerse ahora...*? refiere a las **acciones específicas** que quiero realizar o que quiero que el otro realice **ahora mismo** para contribuir a mi bienestar, su bienestar, el bienestar de ambos y/o al bienestar de todos/as los/as involucrados/as.

Una vez que se expresa el pedido, comienza una nueva conversación y un nuevo proceso de conexión. Por eso, es tan importante tener claridad sobre nuestra intención y disponer de recursos internos para conectar empáticamente con el otro y su respuesta, cualquiera sea.

Ejercicio para practicar *hacer pedidos de acción positiva*

- a. Recuerda 2 pedidos que hiciste en los últimos 5 días y escríbelos tal cual recuerdes que los expresaste en aquel momento.
- b. ¿Cuáles eran tus sentimientos y necesidades detrás de cada uno de estos pedidos?
- c. ¿Cómo expresarías esos mismos pedidos desde el lenguaje de la conexión que propone la CNV? Traduce cada uno a un pedido de acción positiva.
- d. Dedicar unos minutos para reflexionar si tal como los había expresado eran pedidos o exigencias.

Bibliografía de referencia

A continuación, se menciona las diferentes fuentes sobre las cuales se basan los contenidos de este material

- BELLO, A. “Una forma de comunicación que nos acerca a la vida”. Artículo, 2006.
- BELLO, A. “La forma suprema de inteligencia humana”. Artículo 2016,
- GOLEMAN, D. Emociones destructivas. Cómo comprenderlas y dominarlas. Un diálogo científico con el Dalai Lama. Vergara, Grupo Zeta. 2003.
- LEU, L. Nonviolent Communication Workbook, for individual and group practice. The Center for Nonviolent Communication. 2001.
- MYERS, W. Comunicación No Violenta. Principios y aplicaciones. Fundamentos: cómo los conozco y aplico. Publicado por Wyland Myers 1999.
- ROSENBERG, M. “Beyond Good and Evil: Marshall Rosenberg on creating a nonviolent world”. An interview by D. Killian. The Sun. February, 2003.
- ROSENBERG, M. Comunicación No Violenta. Un lenguaje de vida. Editorial Urano, 2000.
- SOMÉ, S. Enseñanzas africanas sobre el amor y la amistad. La esencia de intimidad según la tradición oral del pueblo Dagara. Integral. 2000.
- Apuntes propios tomados en diferentes formaciones realizadas desde 2003 a 2018 con: Marshall Rosenberg [EE.UU.], Jorge Rubio [Colombia], Dominic Barter [Inglaterra], Miki Kashtan [EE.UU.], Arnina Kashtan [Israel], entre otros.

Anexo

Sentimientos

Compromiso Absorbido Alertada Curioso Encantada Extasiado Fascinada Interesado Intrigada Involucrado Estimulada	Confusión Ambivalente Apabullada Desconcertado Atontada Dudoso Perdida Perplejo Intrigada Tironeado Mareada Turbado	Miedo Aprehensivo Aterrorizado Desconfiado Asustado Pánico Petrificado Asustado Sospechoso Receloso Preocupado	Entusiasmo Animado Ardiente Movilizada Atónito Ansiosa Energético Entusiasta Energizado Vivaz Apasionada Sorprendido	Confusión Ambivalente Apabullada Desconcertado Atontada Dudoso Perdida Perplejo Intrigada Tironeado Mareada Turbado	Dicha Extático Eufórica Cautivado Exuberante Radiante Extasiada Fascinado
Inquietud Agitado Alarmada Revolucionado Desconcertada Perturbada Anonadado Sobresaltada Sorprendido Incómoda	Desconexión Alienado Distante Apático Aburrida Frío Distraída Indiferente Paralizado Desinteresada Introvertido	Molestia Turbada Consternado Malhumorada Desagrado Exasperada Frustrado Impaciente Irritada Fastidiado	Paz Calmo Clara Cómodo Equilibrada Contento Ecuánime Realizada Tranquilo Silenciosa Relajado	Desconexión Alienado Distante Apático Aburrida Frío Distraída Indiferente Paralizado Desinteresada Introvertido	Cansancio Sin aliento Fundida Exhausto Aletargada Decaído Somnolienta Cansado Harta Agotado
Seguridad Confiado Abierto Orgullosa	Vergüenza Culpable Mortificada	Enojo Enfurecido Furiosa Indignado Iracunda Resentido	Tensión Angustiada Irritado Nervioso Excitada Sobrepasado Estresado	Inquietud Agitado Alarmada Revolucionado Desconcertada Perturbada Anonadado Sobresaltada Sorprendido Incómoda	Vulnerabilidad Frágil Cautelosa Impotente Insegura Escéptico Reservada Susceptible Inestable - Débil
Gozo Divertido Encantada Contento Feliz Jubilosa	Ansiedad Envidioso Celosa Ansiosa Nostálgico	Alivio Satisfecho Serena Quieto Confianza	Agradecimiento Aprecio Emocionada Conmovido		
Inspiración Sorprendidísima Asombrado Maravillada	Vulnerabilidad Frágil Cautelosa Impotente Insegura Escéptico Reservada Susceptible Inestable - Débil	Aversión Apabullado Disgustada Odio Horrorizada Hostil Repulsión	Tristeza Abatido Desesperada Desanimado Desalentada Defraudado Descorazonada Deprimido Oprimida Desesperanzado Infeliz Desdichada	Dolor Angustiado Desconsolada Devastado Dolida Destruído Herida Solo Miserable Arrepentido	Frescura Vivo Reavivada Renovado Descansada Restaurado
Afecto Compasivo Amigable Cariñoso Generoso Comprensivo Tierno Cálido					

Lista de necesidades universales

Esta lista fue tomada de Comunicación No Violenta. Un Lenguaje de Vida. Marshall Rosenberg.
Gran Aldea Editores | www.cnvc.org

Sentido - Significado

Aprendizaje
Celebración
Claridad
Comprensión
Conciencia
Conocimiento
Consistencia
Contribución
Creatividad
Crecimiento
Desarrollo
Desafío
Descubrimiento
Exploración
Duelo
Eficacia
Eficiencia
Esperanza
Estimulación
Expresión Propia
Participación
Propósito
Sentido

Paz

Armonía
Belleza
Comunión
Comodidad
Igualdad
Inspiración
Orden
Tranquilidad

Bienestar Físico

Aire
Agua
Alimento
Descanso
Contacto físico
Expresión Sexual
Movimiento
Ejercicio
Resguardo
Abrigo
Estabilidad

Autonomía

Elección
Espacio
Espontaneidad
Independencia
Libertad
Expresión
Afirmación

Esparcimiento

Alegría
Gozo
Humor
Diversión
Juego
Liviandad

Conexión

Aceptación
Afecto
Amor
Cariño
Apoyo
Apreciación
Calidez
Compañía
Compartir
Compasión
Comprender y ser comprendido
Comunicación
Confianza
Conocer y ser conocido
Consideración
Solidez
Cooperación
Cuidar
Alimentar
Empatía
Escuchar y ser escuchado
Inclusión
Intimidad
Mutualidad
Respeto
Seguridad emocional
Ser Parte - Pertenencia
Ver y ser visto

Honestidad

Autenticidad
Integridad
Presencia - Estar Presente
Apertura

