

COMUNICACIÓN
no violenta



Colypro



Comunicación no violenta

GUÍA DIDÁCTICA DE USO EN EL AULA

Comunicación no violenta

GUÍA DIDÁCTICA DE USO EN EL AULA

Junta Directiva 2022-2025

M.Sc. Georgina Francheska Jara Le Maire
M.Sc. Mauricio Jesús Moreira Arce
Dr. Daniel Vargas Rodríguez
M.Sc. Juan Carlos Campos Alpízar
M.Sc. Illiana Salazar Rodríguez
M.Sc. Karen Oviedo Vargas
M.Sc. Ariel Eduardo Méndez Murillo

Presidencia
Vicepresidencia
Tesorería
Secretaría
Prosecretaría
Vocalía 1
Vocalía 2

Fiscal 2022-2025

Dr. Rooney Castro Zumbado

Directora Ejecutiva a.i.

Lic. Viviana Alvarado Arias

Departamento de Desarrollo Profesional y Humano

M.Sc. Walter Alfaro Cordero
Jefatura

Producción y contenido: Lic. Eduardo López Murillo
Diseño y diagramación: Lic. Vanessa Martínez Acuña

Colypro

Central telefónica: (+506) 2437-8800

Apartado: 8-4880-1000, San José, Costa Rica
contactenos@colypro.com / www.colypro.com

Los textos firmados son responsabilidad de los autores y no representan necesariamente el pensamiento del Colegio.

Todos los derechos reservados.
Hecho al depósito de Ley.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

Introducción.....	4
Objetivo.....	4
Población meta	4
Unidad 1. ¿Qué es la comunicación no violenta?	5
Unidad 2. El proceso de la comunicación no violenta	8
Unidad 3. Ámbitos de aplicación de la comunicación no violenta	19
Unidad 4. Comunicación que bloquea la compasión	22
Referencias bibliográficas.....	26

INTRODUCCIÓN

La presente guía didáctica es un recurso diseñado por el Departamento de Desarrollo Profesional y Humano del Colopro para promover en la población estudiantil el aprendizaje de la comunicación no violenta, como enfoque comunicativo que promueva el desarrollo y el crecimiento personal, el mejoramiento de las relaciones interpersonales y la promoción de la salud mental.

Este texto está inspirado y basado en la obra del Dr. Marshall Rosenberg, *Comunicación no violenta, un lenguaje de vida* (2013), realizando un extracto de algunos elementos expuestos en dicha obra. Para profundizar en el tema se recomienda remitirse a la obra del Dr. Rosenberg.

Objetivo: La presente guía es una herramienta teórico-práctica para promover el aprendizaje de la comunicación no violenta en distintos contextos educativos, específicamente aquellos en los que participan personas jóvenes y adultas.

Población meta: estudiantes del nivel de educación de personas jóvenes y adultas.

Unidad I

¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA?



Resultados de aprendizaje esperados para esta unidad

- La persona estudiante conocerá el concepto de comunicación no violenta desarrollado por el Dr. Marshall Rosenberg.
- La persona estudiante conocerá algunas habilidades personales y sociales que el aprendizaje de la comunicación no violenta genera en quienes la practican.

Definiciones básicas de los contenidos

Comunicación no violenta

A criterio del Dr. Rosenberg, la comunicación no violenta (CNV) es un estilo o enfoque de comunicación que permite conectar con nosotros mismos y con las otras personas de manera que propicia la posibilidad de que la compasión natural humana emerja, al renunciar conscientemente a la violencia como mecanismo de interacción (2013).

Este estilo de comunicación permite progresivamente “reemplazar nuestras antiguas pautas de defensa, de huida o de ataque ante los juicios y las críticas de otras personas” (Rosenberg, 2013, p.19). Según este autor, las reacciones aprendidas de resistencia, defensa y violencia se ven reducidas, al centrar nuestra atención en lo que observamos, sentimos y necesitamos, en lugar de centrarnos en defendernos, atacar o juzgar a otros.

Habilidades personales y sociales que el aprendizaje de la comunicación no violenta ayuda a desarrollar:

Expresar de manera clara y directa nuestras expectativas respecto de una situación concreta.

Una noción más profunda de autorrespeto y de respeto por las demás personas.

Desarrollar la capacidad de atención sobre nuestras interacciones personales.

Reestructurar nuestra forma de expresarnos con los demás, al hacerlo conscientemente.

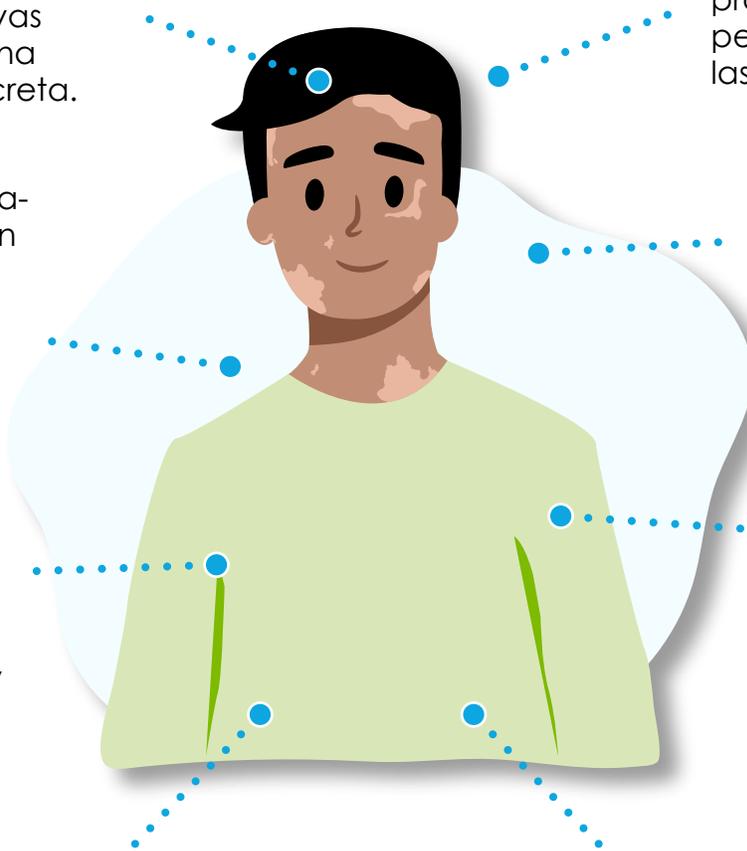
Conectar con nuestras necesidades personales y con las de las otras personas de manera profunda y empática.

Reestructurar la forma en que los escuchamos, al hacerlo conscientemente.

Desarrollar la capacidad de autoobservación, identificando actitudes, conductas y situaciones que generan afectación a nosotros mismos o a otros(as).

Expresar nuestros pensamientos, sentimientos, necesidades y deseos de manera asertiva, sincera y clara.

La comunicación no violenta es un enfoque que nos permite educar nuestra atención, con el fin de aprender a colocarla en aquellos lugares en donde es más probable que encontremos lo que estamos buscando en nuestras vidas.



Actividades o ejercicios prácticos

La persona estudiante autoobserva y analiza, a la luz de la definición de comunicación no violenta, algunas dinámicas de comunicación personal, así como algunos mensajes que se brinda mental o verbalmente a sí misma. Se recomienda registrar por escrito dichas dinámicas comunicacionales. El objetivo es que determine si están caracterizadas por la compasión o si, por el contrario, identifica alguna manifestación de violencia.



La persona estudiante analiza, a la luz de la definición de comunicación no violenta, algunas dinámicas de comunicación propias, desarrolladas en sus relaciones interpersonales con personas cercanas de sus distintos contextos (pareja, familia, contexto laboral, contexto educativo u otros). Se recomienda registrar por escrito dichas dinámicas comunicacionales. El objetivo es que determine si están caracterizadas por la compasión o si, por el contrario, identifica alguna manifestación de violencia.

Las personas estudiantes, organizadas en parejas, tríos o cuartetos, discutirán en torno a las habilidades personales y sociales que el aprendizaje de la comunicación no violenta ayuda a desarrollar, identificarán cómo estas se podrían reflejar en sus realidades personales y sociales e identificarán posibles desafíos o limitaciones en el desarrollo de dichas habilidades.



De manera individual u organizadas en parejas, tríos o cuartetos, las personas estudiantes pueden elegir extractos de series, películas o anuncios comerciales que muestren escenarios de interrelación en los cuales identifiquen situaciones que mejorarían potencialmente aplicando el enfoque de la comunicación no violenta.

Unidad 2

EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Resultados de aprendizaje esperados para esta unidad

La persona estudiante conocerá los cuatro componentes de la comunicación no violenta planteados por el Dr. Marshall Rosenberg: observación de hechos, expresión de sentimientos, expresión de necesidades y formulación de peticiones.



Definiciones básicas de los contenidos

El proceso de la comunicación no violenta

Cuatro zonas o componentes del modelo de la comunicación no violenta sobre los cuales aprendemos a ser más conscientes:

1



OBSERVACIÓN

Observamos lo que ocurre realmente en una situación dada, las actitudes, conductas y expresiones de las demás personas, sin incorporar juicios ni evaluaciones. Al observar, una pregunta clave es: **¿Estas actitudes, conductas y expresiones enriquecen nuestras vidas?**

2



SENTIMIENTOS

¿Cómo nos sentimos respecto de lo que observamos?

Al explorar cómo nos sentimos, podemos identificar cuáles sentimientos nos genera aquello que observamos: dolor, temor, alegría, enojo, irritación, entre otros.

3



NECESIDADES

Identificamos cuáles de nuestras necesidades poseen relación con los sentimientos identificados.

4



PETICIÓN

Una petición muy clara, directa y concisa centrada en lo que esperamos o necesitamos que haga la otra persona para enriquecer la vida de ambas y la relación.

La **comunicación no violenta** implica tanto expresar información en torno a los cuatro componentes mencionados como recibir información de otras personas sobre los mismos componentes. Según el Dr. Rosenberg, logramos conectarnos con las otras personas al percibir y comprender lo que estas observan, sienten, necesitan y solicitan, generando progresivamente un flujo o corriente de comunicación compasiva.

El proceso de comunicación no violenta puede dar inicio expresando información, o bien, recibéndola de otras personas; puede generarse de manera verbal o no verbal (gestual, corporal), pues se centra en la conciencia de los cuatro componentes.

Este es un proceso de aprendizaje que se desarrolla a nivel personal, pero también es un proceso de aprendizaje que propiciamos en las personas con las que interactuamos en distintos niveles, desde aquellos más íntimos (pareja, familia, amigos, otros) hasta aquellos presentes en otros contextos sociales (educativos, laborales, eclesiales, comunitarios).

En palabras concretas:

Observamos	actos o situaciones concretas que afectan nuestro bienestar.
Identificamos sentimientos	relacionados con los actos o situaciones observadas.
Identificamos necesidades	relacionadas con los sentimientos identificados.
Realizamos peticiones	relacionadas con nuestras necesidades que buscan generar bienestar.

Componentes de la comunicación no violenta

1. Observar sin evaluar

El primer componente de la comunicación no violenta implica aprender a separar la observación y la evaluación. Es decir, aprender a observar lo que vemos y escuchamos sin evaluarlo ni juzgarlo. Si observamos evaluando o calificando, la otra persona se sentirá criticada y automáticamente generará resistencia a lo que expresamos.

El punto clave es mantener una separación entre lo que observamos y lo que evaluamos, sin revolverlo; la comunicación no violenta no pretende que seamos absolutamente objetivos, pues evaluar desde la propia experiencia es algo muy humano. Lo que pretende es que tomemos conciencia de que el lenguaje es dinámico y constantemente cambiante, y muchas veces utilizamos generalizaciones estáticas para referirnos a realidades dinámicas, lo que también constituye parte del problema.

Cuando observamos un hecho, tendemos a emitir juicios, opiniones o críticas acerca de ese hecho; la comunicación no violenta nos invita a aprender a solo observar, sin emitir juicios de manera automática. Esta capacidad es la que el filósofo Krishnamurti llamaba “la forma suprema de la inteligencia humana” (Rosenberg, 2013).

Es necesario aprender a realizar observación sin evaluación. Esto quiere decir aprender a hacer referencia solo a aquello que es visible, observable objetivamente, sin inferir lo que la otra persona está pensando, sintiendo, necesitando o deseando.

Por ejemplo,

Observación con evaluación	Observación sin evaluación
<p>“No has hecho nada en toda la mañana, ¡sos un vagabundo!”.</p>	<p>“No te he visto hacer nada del proyecto que me mencionaste durante toda la mañana. Me preocupa que no estés aprovechando el tiempo”.</p>

Algunos errores comunes cuando observamos y evaluamos:

- Emitir juicios, apreciaciones y críticas sin asumir responsabilidad personal sobre ellas.
- Asumir que nuestras percepciones sobre las situaciones son las únicas posibles.
- Confundir probabilidades con certezas.
- Utilizar generalizaciones inespecíficas para referirnos a situaciones específicas y concretas.
- Expresar juicios a modo de certezas, cuando son únicamente opiniones personales.

Algunos ejemplos de observaciones con y sin evaluación:

Observaciones con evaluación	Observaciones sin evaluación	Algunas pistas
<p>Ayer mi papá se enojó conmigo sin razón.</p>	<p>Ayer mi papá me dijo que estaba enojado.</p>	<p>La expresión “sin razón” es una evaluación. Afirmar que el papá se enojó es una evaluación, pues pudo haber experimentado otros sentimientos como preocupación, temor o frustración.</p>
<p>Creo que Carmen piensa que no soy capaz para el puesto.</p>	<p>Carmen me indicó que considera que no soy capaz para el puesto.</p>	<p>La primera oración expresa una inferencia, una presunción. La segunda, un hecho.</p>

Cuando converso con mi hermana por teléfono siempre se la pasa quejándose.	En esta semana, mi hermana me llamó tres veces y en cada llamada me comentó que no le gusta cómo la tratan sus hijos.	La expresión “siempre se la pasa quejándose” es una evaluación, pues es una generalización inespecífica.
Mi jefe es un buen hombre.	Mi jefe nos trata de manera respetuosa y cordial.	La expresión “es un buen hombre” es una evaluación.
Mi pareja nunca está en la casa.	En el último mes, mi pareja ha llegado muy tarde del trabajo 18 veces.	La expresión “nunca” es una generalización y una evaluación que no aporta en la comprensión del hecho.

2. Asumir responsabilidad sobre nuestros sentimientos

- **Identificar y expresar los sentimientos**

El segundo componente de la comunicación no violenta remite a aprender a identificar y a expresar nuestros sentimientos ante aquello que observamos y que incide sobre nuestro bienestar.

Los autores Daniel Goleman y Rafael Bisquerra, referentes internacionales que trabajan nociones como la inteligencia emocional, las habilidades socioemocionales y la educación socioemocional, las denominan “autoconciencia emocional” y “expresión emocional”.

Identificar sentimientos y expresarlos de manera adecuada son habilidades que se aprenden y se desarrollan. Algunas personas adquieren estas habilidades en su infancia y adolescencia en sus contextos familiares; otras las aprenden durante su adultez, pues las personas con las que crecieron no propiciaron en ellas este aprendizaje, debido a que probablemente tampoco contaban con dichas habilidades.

Algunas veces, en lugar de expresar sentimientos, expresamos pensamientos u opiniones respecto de lo que acontece. Tenemos grandes dificultades para identificar y reconocer qué sentimientos nos generan determinadas situaciones, y consecuentemente para expresarlos.

Aunado a esto, algunas personas poseen un vocabulario emocional sumamente reducido, situación evidenciada cuando se les pregunta cómo se sienten: responden con un “bien” o un “mal”; pero “bien” o “mal” no son emociones o sentimientos. Carecer

de habilidades para identificar, reconocer y expresar los sentimientos imposibilita o dificulta establecer conexiones emocionales con las personas, mientras que expresar nuestros sentimientos, mostrándonos de alguna manera vulnerables, permite conectar emocionalmente con otros seres humanos que sienten igual que nosotros.

Es importante ser conscientes de que muchas veces, al querer expresar cómo nos sentimos, realmente acabamos emitiendo pensamientos o creencias. Alguien podría decir “Siento que me fue mal en el examen” cuando en realidad desea expresar “Creo que no aprobé el examen y siento frustración”, por ejemplo. Muchas veces, en vez de cómo nos sentimos, más bien expresamos cómo creemos que las demás personas nos perciben, evalúan o tratan.

Es necesario que progresivamente amplíemos nuestro vocabulario emocional para aprender a expresar nuestros sentimientos de manera más clara, específica y certera, cuando nuestras necesidades estén satisfechas como cuando no lo estén. Un par de claves útiles son estas: cuando utilizamos el verbo “siento” seguido de las palabras “que” o “como si”, las palabras siguientes por lo general no expresan un sentimiento. Cuando utilizamos el verbo “estoy” o la expresión “me siento”, las palabras siguientes por lo general sí expresan sentimientos (Rosenberg, 2013).

Un ejercicio muy útil es realizar una lista de sentimientos que hemos experimentado o que sabemos que pueden experimentarse, con el fin de conocer qué tantos sentimientos podemos identificar como parte del espectro emocional propio y humano en general.

El Dr. Rosenberg nos regala ejemplos de sentimientos; algunos de los más frecuentes son:



Cuando nuestras necesidades están satisfechas:

agradecido/a	motivado/a
alegre	optimista
aliviado/a	orgullosa/a
complacido/a	satisfecho/a
despreocupado/a	gozoso/a
eufórico/a	fascinado/a
excitado/a	sereno/a
feliz	realizado/a



Quando nuestras necesidades no están satisfechas:

abrumado/a	confundido/a
acongojado/a	culpable
afligido/a	defraudado/a
agobiado/a	desamparado/a
angustiado/a	enojado/a
atemorizado/a	frustrado/
avergonzado/a	impotente
celoso/a	indignado/a

- Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos**

La gestión de nuestras emociones y sentimientos a la que nos invita la comunicación no violenta implica que aprendamos a identificar el origen de nuestros sentimientos; este muchas veces está no en lo que las personas hacen o dicen, sino en la forma en la que nosotros interpretamos eso: las palabras o acciones de las otras personas.

Para el Dr. Rosenberg, lo que las otras personas dicen o hacen puede ser el estímulo pero no la causa de nuestros sentimientos. Lo explica así: “nuestros sentimientos son el resultado de cómo elegimos tomarnos lo que dicen y hacen los demás, y también de nuestras necesidades y expectativas particulares en el momento” (2013, p. 59).

El segundo componente de la comunicación no violenta nos invita a asumir responsabilidad sobre la forma en la que gestionamos nuestros sentimientos ante las palabras o acciones de las otras personas; por ejemplo, podemos hacerlo de cuatro formas distintas:

1

Al recibir un mensaje de otra persona

Tomar el mensaje de manera personal y generar culpa hacia nosotras/os mismas/os.

¿Qué pasa en nosotras/os?

Percibimos lo que las personas nos dicen como críticas o acusaciones, generando sentimientos de culpa, vergüenza y tristeza en nosotras/os mismas/os.

2

Al recibir un mensaje de otra persona

Tomar el mensaje como una herramienta para atacar a las otras personas y generarles culpa o sentimientos adversos.

¿Qué pasa en nosotras/os?

Escuchamos lo que las otras personas nos dicen pero nuestro interés es defendernos y “devolver el ataque” –percibido el mensaje así–, generalmente con enojo.

3

Al recibir un mensaje de otra persona

Tomar conciencia de nuestros sentimientos y necesidades personales ante lo que nos están diciendo.

¿Qué pasa en nosotras/os?

Tomar conciencia nos permite poner el foco en los sentimientos y las necesidades propias para atenderlos.

4

Al recibir un mensaje de otra persona

Tomar conciencia de los sentimientos y las necesidades de las otras personas, expresadas implícitamente en lo que dicen o hacen.

¿Qué pasa en nosotras/os?

Lo que las personas nos dicen o lo que ellas hacen posee componentes emocionales (sentimientos) y necesidades, que tenemos la oportunidad de explorar preguntando y así fortalecer nuestra conexión emocional con ellas.

Cuando interactuamos con una persona, es importante que aprendamos a tomar conciencia de las necesidades, deseos, expectativas, esperanzas o valores que permean nuestras interacciones, entendiendo que muchas veces estos se satisfacen y otras veces no. La forma en la que gestionamos esto es clave en nuestros procesos de comunicación.

Otro desafío es aprender a conectar nuestros sentimientos con nuestras necesidades; podría ser útil utilizar la frase “Me siento.... porque yo...”. Por ejemplo, “Me siento enojada al ver que la directora no cumplió lo que dijo, pues yo ya contaba con ese nombramiento”. Si analizamos la oración, podemos identificar el componente emocional (“me siento enojada”), una situación concreta (“la directora no cumplió lo que dijo”) y una expectativa no satisfecha (“yo ya contaba con ese nombramiento”).

3. Expresar nuestras necesidades de manera asertiva

Muchas veces, debido a las carencias de nuestros contextos sociofamiliares, no hemos aprendido a expresar de manera asertiva aquello que necesitamos; es decir, de manera clara, directa, respetuosa y oportuna. Por el contrario, hemos aprendido a expresar nuestras necesidades de manera indirecta o a través de juicios, críticas, diagnósticos o interpretaciones que en nada aportan a nuestros procesos de comunicación y menos a satisfacer nuestras necesidades (Rosenberg, 2013).

Por lo anterior, es necesario aprender a expresar nuestras necesidades de manera asertiva, es decir, firme pero inteligente, respetando los derechos de las otras personas pero a la vez haciendo respetar los nuestros.

Para ello, también es importante:

- **Enfocarnos en comunicar asertivamente a las otras personas nuestras necesidades.** La psicóloga María Esclapez recomienda, a la hora de comunicar nuestras necesidades, tener en cuenta el bienestar del otro, poniendo atención a la importancia de experimentar la sensación de “ser un equipo” con esa otra persona.
- **Comunicar de manera específica nuestras necesidades y peticiones,** planteando estas una por una, con el fin de abordarlas de manera más efectiva.
- **Comunicar de manera sincera los pensamientos, sentimientos, necesidades y deseos,** entendiendo que las situaciones pueden ser percibidas de maneras muy distintas dependiendo de quien observe.
- Al comunicar, **evitar expresarse de tal forma que la otra persona se sienta atacada.** Es más favorable señalar la actitud o la conducta que genera malestar y solicitar el cambio de dicha conducta o actitud, en lugar de etiquetar a la otra persona exacerbando su reacción defensiva. Los ataques solamente amplían la brecha entre las personas y no solucionan problemas ni generan los cambios deseados.

4. Formulación de peticiones

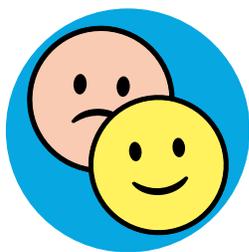
El cuarto componente de la comunicación no violenta consiste en aprender a expresar a las demás personas lo que nos gustaría pedirles para enriquecer nuestra vida.

Para ello, debemos aprender a:

- **Utilizar lenguaje positivo** para formular nuestras peticiones, es decir, expresar lo que requerimos, no lo que no requerimos. Si expresamos nuestras peticiones en sentido negativo podemos propiciar la confusión, la resistencia o actitudes defensivas en las otras personas.

- Evitar utilizar frases o expresiones vagas, abstractas o con sentido ambiguo; en su lugar debemos comunicar nuestras peticiones de manera clara, directa y concreta.
- Tener claridad propia respecto de lo que deseamos pedir, entendiendo que debemos **expresar nuestras peticiones clara y explícitamente**, pues las otras personas no tienen la capacidad de adivinar nuestros pensamientos, necesidades y deseos.
- Aprender a **expresar nuestras peticiones acompañadas de los sentimientos y las necesidades** asociadas a estas, pues esto permite brindarles un marco y un contexto.
- Solicitar a la persona a la que expresamos nuestras peticiones alguna **confirmación verbal** para saber cómo entendió nuestras palabras, con el fin de poder corregir cualquier interpretación incorrecta (Rosenberg, 2013). Podemos también solicitarle a la persona que confirme su comprensión con sus propias palabras.
- **Agradecer a la otra persona que nos haya confirmado que comprendió nuestra petición.** Muchas veces es útil explicarles a las personas por qué requerimos que nos confirmen si comprendieron o no; y acá la idea central es que deseamos comprobar que nosotros nos hayamos expresado con claridad.

Según el Dr. Rosenberg, es natural que, una vez expresadas nuestras peticiones de manera abierta y clara, y que hemos recibido la confirmación de la otra persona respecto de su comprensión de la misma, aspiremos a conocer:



Aspecto:

Los sentimientos de la otra persona

Ejemplo de expresiones para explorarlo:

“Me gustaría que me dijeras qué sientes respecto de lo que acabo de decirte”.



Aspecto:

Los pensamientos de la otra persona

Ejemplo de expresiones para explorarlo:

“Me gustaría conocer qué piensas u opinas respecto de lo que acabo de decirte”.



Aspecto:

La disposición de la otra persona a atender nuestras peticiones

Ejemplo de expresiones para explorarlo:

“Me gustaría saber si estás dispuesta(o) a colaborar con lo que acabo de solicitarte”.

Actividades o ejercicios prácticos

La persona estudiante autoobserva y analiza, a la luz de las definiciones sobre los cuatro componentes de la comunicación no violenta, algunas actitudes y conductas personales en general relacionadas con estos. Se recomienda registrar por escrito los hallazgos personales identificados; este es un ejercicio de autoconciencia emocional.



La persona estudiante analiza, a la luz de las definiciones sobre los cuatro componentes de la comunicación no violenta, dos o más situaciones de carácter personal en las que pueda ver reflejada la presencia de los siguientes cuatro componentes: hechos, sentimientos, necesidades y peticiones, realizando un esfuerzo por establecer posibles relaciones entre estos. Se sugiere organizar esta información ya sea en cuadros, secuencias, esquemas o cualquier otro elemento de organización que le permita comprender de una mejor manera la información personal analizada; este es un ejercicio de autoconciencia emocional.

Las personas estudiantes, organizadas en parejas, tríos o cuartetos, discutirán y elaborarán diálogos o dramatizaciones que muestren la relación entre los distintos componentes de la comunicación no violenta, estableciendo contrastes entre escenarios en los que la comunicación se desarrolle desde perspectivas tradicionales (muchas veces inadecuadas o dañinas) y escenarios en los que la comunicación se desarrolle de manera no violenta. El contraste permitirá generar disonancias cognitivas respecto de las dinámicas disfuncionales y otras más funcionales o adaptativas.



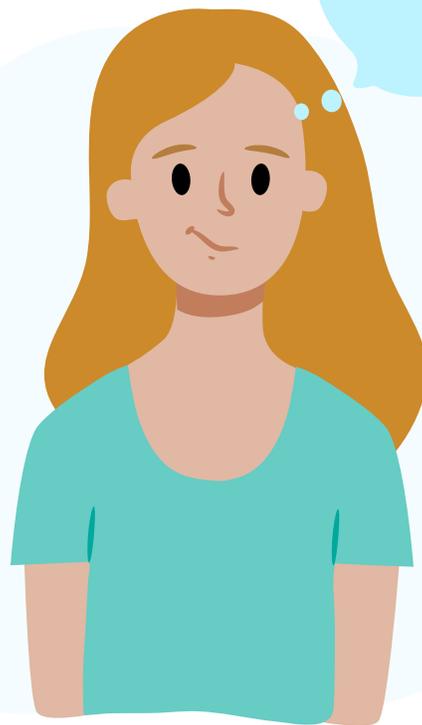
De manera individual u organizadas en parejas, tríos o cuartetos, las personas estudiantes pueden elegir extractos de series, películas o anuncios comerciales en los cuales identifiquen los distintos componentes de la comunicación no violenta: observación de hechos, expresión de sentimientos, expresión de necesidades y formulación de peticiones, ya sea planteados de manera funcional o de manera disfuncional.

Unidad 3

ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Resultados de aprendizaje esperados para esta unidad

- La persona estudiante conocerá distintos ámbitos en los que puede aplicarse el enfoque de la comunicación no violenta.
- La persona estudiante conocerá algunos beneficios que la implementación de este enfoque genera en distintos ámbitos.



Definiciones básicas de los contenidos

Ámbitos de aplicación de la comunicación no violenta

- **Relaciones de pareja**



La comunicación no violenta permite tomar conciencia de los sentimientos, necesidades, deseos y expectativas de la otra persona, comprendiendo que la pareja no es un contrincante, sino un miembro de mi equipo y que mi papel es darle para potenciar su bienestar.



- **Familias**

Permite entender que la familia es un equipo, que cada persona que la compone contribuye con sus actitudes y acciones a su crecimiento y bienestar o, por el contrario, a su debilitamiento.



- **Ámbitos educativos**

La comunicación no violenta es un componente esencial en la formación para la vida, que permanece en las personas estudiantes aun cuando muchos contenidos han sido olvidados, y que contribuye a la construcción de culturas de paz que serán luego replicadas en otros contextos (familiares, laborales, comunitarios).



- **Relaciones laborales**

La comunicación no violenta permite construir culturas organizacionales y relaciones laborales que potencien el bienestar personal, el equilibrio entre la vida personal/familiar y la vida laboral y altos niveles de efectividad, productividad y satisfacción laboral, así como potenciar la calidad en el servicio a las personas usuarias, entendiendo sus necesidades.



- **Organizaciones basadas en la fe**

La comunicación no violenta permite construir culturas eclesiales más horizontales y participativas y menos jerárquicas y centralizadas, que potencien el bienestar integral, la construcción de relaciones de servicio más profundas con el prójimo y prevengan dinámicas de sometimiento o abuso espiritual.



- **Contextos políticos y comunitarios**

La comunicación no violenta posee una relación directa con el ejercicio de un liderazgo saludable basado en la comprensión de las necesidades de las personas y las comunidades y la búsqueda de soluciones efectivas a las problemáticas.

Actividades o ejercicios prácticos



1

EJERCICIO

Las personas estudiantes, ya sea de manera individual u organizadas en parejas, tríos o cuartetos según las posibilidades, plantearán con la ayuda de diálogos, dramatizaciones u otros recursos creativos distintas situaciones ambientadas en los ámbitos de aplicación de la comunicación no violenta.



2

EJERCICIO

Las personas estudiantes, ya sea de manera individual u organizadas en parejas, tríos o cuartetos según las posibilidades, identificarán otros posibles ámbitos de aplicación de la comunicación no violenta a través de ejemplos concretos de situaciones que puedan presentarse en esos otros ámbitos.

Unidad 4

COMUNICACIÓN QUE BLOQUEA LA COMPASIÓN

Resultados de aprendizaje esperados para esta unidad

- La persona estudiante aprenderá cuatro distintas formas de comunicación que bloquean la compasión humana en las distintas relaciones interpersonales: los juicios moralistas, las comparaciones, negación de la responsabilidad y las exigencias hacia las otras personas.

Definiciones básicas de los contenidos

Comunicación que bloquea la compasión

El Dr. Rosenberg identifica algunas formas específicas de lenguaje y de comunicación que propician que nos comportemos de manera violenta con nosotros mismos y con las otras personas; él utiliza la expresión “comunicación que aliena de la vida” (2013), al entender que dichas dinámicas nos alejan de la compasión natural.

Algunas de estas formas son:

- **Los juicios moralistas**

Apreciaciones que formulamos acerca de otras personas “que presuponen una actitud errónea o malvada por parte de aquellas personas que no actúan de acuerdo con nuestros valores” (Rosenberg, 2013, p. 29). El otro o la otra es el equivocado, el enemigo, el malo, el enfermo, el pecador, mientras que nosotros nos colocamos a nosotros mismos en el lugar del correcto, del bueno, del sano, del santo.

Formulamos juicios moralistas cuando insultamos, rebajamos, colocamos etiquetas, criticamos, establecemos comparaciones y emitimos juicios sobre actitudes, conductas o estilos de vida distintos. Muchas veces clasificamos a las personas y pretendemos juzgarlas a partir de modelos dicotómicos “bueno/malo”, “correcto/incorrecto”, “normal/anormal”, “capaz/incapaz”, cuando la vida es mucho más compleja que un modelo de solo dos opciones.

Lamentablemente la cultura y muchos contextos familiares, educativos y laborales refuerzan esta dinámica que no contribuye a la construcción de culturas de paz y de respeto a la diferencia, pues está centrada en dictaminar niveles de error, en lugar de centrarse en la identificación de necesidades no satisfechas, propias y de otros seres.

Este tipo de interacción solamente propicia actitudes defensivas y de resistencia que no contribuyen a generar empatía y solidaridad (Rosenberg, 2013) y que muchas veces se manifiestan en el estancamiento personal, las relaciones de pareja, los procesos de crianza, los procesos educativos o las relaciones entre compañeros de trabajo, además de promover la violencia.

El Dr. Rosenberg explica que existe una diferencia entre los juicios de valor y los juicios moralistas. Para él, “los juicios de valor reflejan nuestras creencias con respecto a cómo podría mejorar la vida. En cuando a los juicios moralistas, los hacemos en relación con personas y conductas cuando no concuerdan con nuestros juicios de valor” (2013, p. 31). Por ejemplo, en lugar de expresar “la violencia es mala”, podríamos expresar “yo considero necesario evitar el empleo de la violencia en la resolución de los conflictos”.

Algunos estudios revelan que existe una correlación entre el uso de palabras clasificatorias o estigmatizantes y hechos de violencia relacionados a estas. En la actualidad es común encontrar en las redes sociales expresiones que promueven el odio, la discriminación y los ataques o agresiones contra personas, colectivos y comunidades en razón de alguna particularidad humana como la nacionalidad, la orientación sexual o la identidad de género, o bien, por las decisiones personales. Basta con realizar un sobrevuelo en algunas redes sociales para revisar cómo se expresan algunos usuarios(as) acerca de quienes poseen una ideología u opinión política distinta, acerca de quienes cometen ciertos delitos, acerca de las personas LGBTQ+, de las mujeres que deciden abortar o acerca del castigo físico infantil, en este caso validándolo y legitimándolo como una conducta socialmente aceptable.

Para el Dr. Rosenberg, en la raíz de toda violencia subyace un esquema mental que atribuye la causa de determinado conflicto a una actitud o conducta equivocada del otro –convertido en adversario–, con la consecuente incapacidad de pensar en uno mismo y en las otras personas desde la óptica de la vulnerabilidad: qué sentimos, qué tememos, qué nos preocupa, qué deseamos, qué necesitamos.

En febrero de 2018, algunos grupos de padres y madres de familia protestaron contra la implementación de los Programas de Educación para la Afectividad y la Sexualidad Integral a las afueras de varios centros educativos. Una imagen quedó grabada en la memoria colectiva. La de una madre de familia frente a una escuela en Zona Norte sosteniendo una cartulina que afirmaba que los homosexuales merecían la muerte, creencia que, según ella, se sustentaba en su interpretación del texto bíblico. La comunicación no violenta nos invita a observar estas acciones, a preguntarnos qué sentimientos experimentaron los padres y madres que protestaron, qué sentimientos experimentaron las personas LGBTQ+ que vieron aquellas expresiones que declaraban la negación de su derecho a la vida, qué necesidades tenían aquellos padres y madres de familia, qué necesidades tenían las personas estudiantes que iban a recibir los programas de estudio, y qué peticiones externaron los padres y madres de familia. ¿Qué siente una persona al leer una cartulina que dice que por ser quien es, por amar a quien ama, merece la muerte, todo ello fundamentado aparentemente en un texto bíblico, palabra de Dios, en pleno siglo XXI en una sociedad occidental y democrática?

- **Las comparaciones**

El Dr. Rosenberg identifica otra forma de juzgar, y es el uso de comparaciones. Estas poseen el potencial de generar efectos realmente nocivos, tanto en nosotros mismos (cuando comparamos nuestra apariencia física a partir de los estándares de belleza socialmente difundidos, nuestros logros personales y profesionales, nuestros estilos de vida o posibilidades económicas, con las de otras personas) como cuando comparamos a alguien con otra persona, lesionando su amor propio, su autoimagen y autoconcepto.

Popularmente se afirma que las comparaciones son odiosas y efectivamente lo son; estas bloquean la capacidad de actuar con compasión hacia nosotros mismos y hacia los demás. Necesitamos recordar que las nociones de éxito son relativas y muy personales: lo que para una persona representa el éxito, para otra no posee la mayor importancia. De igual manera, la noción de belleza física es relativa: lo que para una persona puede resultar atractivo, para otra no lo es, pues esa apreciación depende de muchos factores.

- **Negación de la responsabilidad**

Cada persona es responsable sobre lo que piensa, siente y hace; sin embargo, muchas personas no son conscientes de dicha responsabilidad. La comunicación no violenta aspira a que nos hagamos responsables de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones.

La cultura popular utiliza expresiones como “¡Me sacaste de mis casillas!”, “Me hiciste enojar”, “Me robaste la paz”, para hacer referencia a que la responsabilidad por mi regulación y mi gestión emocional reside en el otro, en el exterior, cuando la verdad es que esa capacidad de autorregulación emocional únicamente reside en mí mismo. Soy el único responsable; nadie me “saca” de mis casillas, yo decido salirme. Nadie me “hace” enojar, yo decido enojarme. Nadie me “roba” la paz, yo decido voluntariamente entregarla.

La cultura de la irresponsabilidad y el lenguaje reactivo hacen que cada vez más y más personas se rehúsen a hacerse cargo de lo que piensan, sienten y hacen; por eso es tan importante tomar conciencia sobre la forma en la que hablamos, porque es solo una muestra de la forma en que pensamos.

Esta lógica traslada la responsabilidad por nuestros pensamientos, sentimientos, acciones, actitudes y decisiones a otras personas, o bien, a nuestro estado de salud, a un diagnóstico, a la historia personal, a las acciones externas, a las presiones del grupo, a los roles asignados socialmente, a nuestra edad, a impulsos irrefrenables o a fuerzas impersonales o divinas, negando la hermosa capacidad de elegir que poseemos los seres humanos.

- **Las exigencias hacia las otras personas**

Para el Dr. Rosenberg, “la comunicación de nuestros deseos expresada en forma de exigencias constituye otra forma de lenguaje que bloquea la compasión” (2013, p. 35), pues lleva implícitos componentes de amenaza, castigo y culpa en caso de no ser atendidas; esta forma de comunicación es ejercida muchas veces por personas que se encuentran en posiciones de autoridad, como padres, madres, autoridades políticas, figuras religiosas, docentes o jefaturas. Muchas veces esta forma de comunicación también se relaciona con la noción de que ciertas acciones merecen recompensa y otras merecen castigo.

Actividades o ejercicios prácticos

1**EJERCICIO**

Las personas estudiantes de manera individual realizarán un ejercicio de autoobservación en el que identifiquen distintas formas de comunicación que bloquean la compasión humana en sus relaciones interpersonales (una situación personal para cada forma de comunicación bloqueadora): los juicios moralistas, las comparaciones, la negación de la responsabilidad y las exigencias hacia las otras personas.

Las personas estudiantes de manera individual, u organizadas en parejas, tríos o cuartetos, plantearán escenarios de la vida cotidiana en los que logren identificar situaciones con presencia de las dinámicas de comunicación bloqueadoras de la compasión humana, en distintos ámbitos.

2**EJERCICIO****3****EJERCICIO**

Las personas estudiantes de manera individual, u organizadas en parejas, tríos o cuartetos, ejemplificarán con la ayuda de recursos audiovisuales (como extractos de películas, series, comerciales, canciones u otros) situaciones en las que las dinámicas de comunicación que bloquean la compasión estén presentes. La idea es que a partir de los recursos seleccionados puedan ejemplificar y explicar sus apreciaciones al respecto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Rosenberg, M. (2013). Comunicación no violenta. Un lenguaje de vida. Buenos Aires: Gran Aldea Editores.
- Covey, S. (2003). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva: la revolución ética en la vida cotidiana y en la empresa.- 1ª ed. 2ª reimp.- Buenos Aires: Paidós.
- Goleman, D. (2015). Triple focus, un nuevo acercamiento a la educación. Barcelona: Ediciones B. S.A.
- Goleman, D. (1998). La práctica de la inteligencia emocional. Barcelona: Editorial Kairós, S.A.
- UNESCO. (2021). Habilidades socioemocionales en América Latina y el Caribe. Estudio Regional Comparativo y Explicativo (ERCE). Santiago: UNESCO.



Colypro

2022