

Comunicación No Violenta:

Un Lenguaje de Vida

Dr. Marshall Rosenberg

Dimensiones

* Interna * Interpersonal * Social

Metas

- Aumentar el bienestar interno y la habilidad de satisfacer nuestras necesidades
- Aumentar el entendimiento, respeto y la cooperación en las relaciones
- Promover el cambio social de forma no violenta

Objetivos

- Definir el propósito de la Comunicación Empática (CE)
- Distinguir entre la actitud y el modelo de la CE
- Identificar los tres enfoques de la CE y los elementos en cada uno
- Practicar un diálogo de la vida real dentro del marco de la CE

Supuestos

- Los seres humanos son compasivos por naturaleza.
- Contribuir al bienestar de los demás es una de las necesidades humanas más poderosas.
- Los seres humanos están interconectados.
- Todos los seres humanos tienen los mismos sentimientos y necesidades.

Definición

La Comunicación Empática es un proceso que involucra:

* Pensamiento * Lenguaje * Comunicación * Compromiso a cierto uso del poder

La Comunicación Empática crea las condiciones para que los demás accedan a nuestras peticiones por un deseo de *cooperación* y no por miedo, culpabilidad, vergüenza, obligación o deseo de recompensa.

El propósito de la Comunicación Empática es crear la calidad de *conexión* humana en la que las necesidades de todos los involucrados importan y son satisfechas a través de un deseo natural de contribuir al bienestar de los demás.

Trasfondo

La Comunicación Empática fue desarrollada por el Dr. Marshall Rosenberg, psicólogo americano, quien por muchos años estudió las siguientes preguntas:

- ¿Por qué es que los seres humanos incurrir en la violencia y, aún más, la disfrutan?
 - Porque hemos sido condicionados a pensar que cuando nuestras necesidades no están satisfechas es culpa del otro. Cuando pensamos así, surge en nosotros un sentimiento de coraje. Queremos castigar al otro y disfrutamos la violencia del castigo porque pensamos, “Se lo merece.”
- ¿Por qué es que algunas personas pueden permanecer compasivos aún en circunstancias sumamente difíciles?
 - Porque su enfoque es en los sentimientos y las necesidades propios y del otro.

Dos Enfoques: Dos Lenguajes

I. Enfoque analítico → *Lenguaje Desconectado de la Vida* / Lenguaje que Separa

- Juzgar
 - Ordenar
 - Diagnosticar
 - Comparar
 - Uso de palabras que implican juicio. Ej. “Deberías...”
 - Culpar
 - Merecer
 - Negar la responsabilidad
1. **Juzgar o Criticar**– Usar palabras que condenan a la persona. “Siempre haces las cosas al aventón.” “Estás mal.”
 2. **Ordenar** – No dar opción a los demás de decir que no. “Ven a comer, ahorita.” “Llámame cuando vayas a llegar tarde.” “Lava tus trastes.”
 3. **Diagnosticar** – Usar palabras que indican que la persona tiene defectos. “Lo que pasa es que es flojo.” “Fíjate en lo que haces. Eres muy despistada.”
 4. **Comparar** – Calificarnos basados en las características de alguien más. “Mira qué delgadita está ella, y mírame a mí.” “Aprende a tu hermana. Siempre saca buenas calificaciones.”

5. **Debería** – Usar frases que implican que estoy mal o que la otra persona está mal. “Deberías ir a la iglesia.” “Deberías visitar a tu mamá más seguido.” “No debes gritarle a tu hijos.” “Deberías agradecer que tienes todo lo que tienes. Yo a tu edad no tenía nada.”
6. **Culpar** – Pensar que yo soy responsable del problema o que la otra persona es responsable del problema en vez de descubrir la necesidad y buscar una solución.
7. **Merecer** – Pensar que nosotros o los demás merecen castigo o recompensa. “Se merece que le peguen por faltar al respeto.” “Me merezco un aumento de sueldo.”
8. **Negar la Responsabilidad** – Pensar que tenemos que hacer algo porque alguien más dice. “Le mentí al cliente porque el supervisor me dijo.” “Le grité porque él me gritó primero.” “Yo bebo porque soy alcohólico.”

II. Enfoque en sentimientos y necesidades → *Lenguaje de Vida* / Lenguaje que Conecta

1. **¿Qué está vivo en ti o en mí?**

Enfoque en sentimientos y necesidades. Ejemplos:

- a. Cuando veo platos sucios en la sala, me siento *frustrada* porque necesito *orden*.
- b. Cuando me hablas en ese tono de voz, siento *dolor* porque necesito *respeto*.

2. **¿Qué podemos hacer para hacer nuestra vida más placentera?**

Hacer peticiones. Ejemplos:

- a. ¿Me harías favor de llevar los platos a la cocina?
- b. ¿Puedes bajar la voz?

El Uso de la Fuerza

El Uso de la Fuerza para Proteger

Hay momentos en que no es posible entablar conexión con los hijos. Cuando alguien está en peligro, hay que actuar rápidamente. Por ejemplo, si Juanito está a punto de cruzar la calle o de pegarle a su hermanita, hay que detenerlo de inmediato. En estos casos, el uso de la fuerza es solo para proteger y no para castigar. Una vez que detuvimos a Juanito podemos hablar con él para educarlo.

El Uso de la Fuerza para Castigar

Existe la creencia de que algunas veces es necesario usar castigar a los hijos para educarlos. Se piensa que los castigos son una forma efectiva de enseñar a los hijos a respetar a los demás y a cooperar. Algunas formas comunes de castigar son:

- Golpes
- Gritos
- Insultos
- Amenazas
- Avergonzar
- Culpar
- Prohibir

El Efecto de los Castigos

Si bien los hijos pueden hacer lo que queremos que hagan por miedo al castigo, esto tiene un costo muy alto:

- a. Se daña la autoestima de los hijos
- b. Se daña la relación entre padres e hijos
- c. Disminuye el deseo natural de cooperar
- d. Los hijos no pueden percibir el amor de los padres
- e. Les enseñamos a los hijos a usar la fuerza para lograr sus objetivos

Obediencia o Valores

La realidad es que cuando los hijos obedecen por miedo, no estamos logrando nuestro propósito. No les estamos enseñando valores. Hágase usted dos preguntas:

1. ¿Qué quiero que mi hijo/a haga?
2. ¿Cuál quiero que sea su razón para hacerlo?

Comunicación No Violenta

Esquema

Propósito -- Conexión ♥

COMPRESIÓN A MI MISMO/A

0. Juicios
 1. Observación
 2. Sentimiento
 3. Necesidad
 4. Petición
-

HONESTIDAD

1. Observación
2. Sentimiento
3. Necesidad
4. Petición

COMPRESION

1. Observación
2. Sentimiento
3. Necesidad
4. Petición

La Actitud – Entender al otro con empatía y sin juicio; expresarme con vulnerabilidad; pedir sin exigir; y comprometerme a buscar soluciones que satisfagan las necesidades de todos los involucrados.

El Método – Un vehículo hacia la actitud.

Inventario de Sentimientos y Necesidades

Sentimientos que experimentamos cuando nuestras necesidades están satisfechas

SATISFACCION satisfecho realizado	INTERES absorto curioso encantado fascinado interesado cautivado hechizado estimulado deslumbrado cautivado perplejo intrigado	GRATITUD conmovido agradecido	ALEGRIA divertido encantado alegre feliz jubiloso contento regocijado dichoso eufórico deleitado complacido	TRANQUILIDAD calmado cómodo centrado ecuánime confiado satisfecho tranquilo relajado sereno seguro liberado aliviado cómodo confortable en paz
INSPIRACION inspirado sorprendido maravillado admirado		ANIMO animado entusiasmado emocionado optimista esperanzado alentado reanimado		
DESCANSO rejuvenecido descansado renovado restaurado restablecido	AFECTO ternura amor cariño compasión calidez	ESPERANZA esperanzado confiado optimista	EMOCION entusiasmado emocionado sorprendido apasionado extático exuberante deslumbrado ansioso	

Sentimientos que experimentamos cuando nuestras necesidades no están satisfechas

TEMOR

aprensivo
pavor
temeroso
desconfiado
aterrado
aterrorizado
asustado
sospechoso
preocupado
ansioso
tenso
nervioso
mortificado
consternado
agitado
alarmado
atemorizado
inquieto
intranquilo
perturbado
pesimista
receloso
sobresaltado

MOLESTIA

contrariado
exasperado
frustrado
impaciente
irritado
enfadado
insatisfecho
descontento
enfadado
incómodo

CONFUSION

ambivalente
desconcertado
vacilante
perdido
perplejo
dividido
confundido
distráido
sorprendido
indeciso
escéptico
incrédulo

INQUIETUD

agitado
alarmado
desconcertado
perturbado
agitado
sorprendido
incómodo
inquieto
trastornado
Renuente
aturdido

ENOJO

molesto
enojado
furioso
resentido
enfurecido
indignado
malhumorado
molesto
rencor
fastidiado
disgustado
alterado

PENA

avergonzado
culpable
apenado

CANSANCIO

cansado
fatigado
agotado
aletargado
decaído
soñoliento
exhausto
débil
abrumado
apagado
pereza

AVERSIÓN

horrorizado
disgustado
repelido
odio
repulsión
hostilidad
asqueado
escandalizado
hastiado

VULNERABILIDAD

frágil
desamparado
inseguro
receloso
sensible
impotente
vulnerable
reservado
desvalido
indefenso
susceptible

DOLOR

angustiado
devastado
infeliz
apesadumbrado
afligido
solo
desgraciado
desdichado
desesperado
desolado
miserable
arrepentido
lamento
acongojado
afligido
agobiado
amargura
desgraciado
destrozado
dolido
impotente
paralizado
trastornado
abatido
derrotado

TRISTEZA

triste
desanimado
desesperanzado
decepcionado
desilusionado
desalentado
descorazonado
melancólico
desmoralizado
deprimido
decaído
desencantado
desengañado

SEPARACION

desconectado
frialdad
distante
indiferente
aburrido
apático
retraído

ANHELO

envidia
celoso
nostálgico

Juicios disfrazados de sentimientos:

Abandonado, atacado, traicionado, ignorado, incompetente, manipulado, malentendido, culpado, defraudado, presionado, rechazado, amenazado, intimidado, devaluado, inútil, traicionado, humillado...

“Siento que Laura no es sincera”.

“Siento que no te importa lo que me pasa”

“Siento como que no estás diciendo la verdad.”

“Cuando llegas y no me saludas me siento ignorada.”

“Cuando me hablas así en frente de tu familia me siento humillado.”

Algunas Necesidades Universales

AUTONOMIA

autonomía
elección
libertad
espacio

VERDAD

integridad
honestidad
autenticidad

NECESIDADES

FISICAS

alimento
abrigo
albergue
agua
aire
movimiento
expresión sexual
contacto físico
protección
seguridad física
vitalidad
bienestar
descanso / sueño
comodidad

INTERDEPENDENCIA

comprensión / empatía
aceptación
cercanía
consideración
conexión
ayuda
cooperación
confiabilidad
reconocimiento
valoración / aprecio
respeto / respeto a mi mismo
apoyo
confianza
amor
cariño / calidez
seguridad emocional
igualdad
mutualidad
importar
ser escuchado
claridad
ser incluidos
comunidad / pertenencia
intimidad emocional
ver y ser vistos
entender y ser entendidos
presencia
cercanía

DIVERSION

diversión
estimulación
distracción

PAZ

inspiración
orden
belleza
armonía
comunidad
espiritual
celebración
facilidad
paz
tranquilidad
estabilidad

SIGNIFICADO

entender
duelo
propósito
participación
expresión
contribución /
ayudar a otros

Observar sin Evaluar

La observación se refiere a lo que una persona hace o dice sin mezclar una interpretación sobre la acción. Es importante expresar lo que vemos u oímos sin evaluar. Cuando las personas escuchan evaluaciones, es decir, juicio o crítica, se reduce considerablemente la posibilidad de hacer conexión de corazón a corazón. Cuando los seres humanos escuchamos crítica nos cerramos, contra-atacamos o actuamos de forma defensiva. Ejemplo:

Evaluación – Cuando veo ese tiradero en tu recámara...

Observación – Cuando veo calcetines en el suelo y platos sucios en la mesita...

Evaluación – Cuando me gritas...

Observación – Cuando me hablas a ese volumen de voz...

Evaluación – Cuando me faltas al respeto...

Observación – Cuando me dices “tonta” ...

Evaluación – Me estás diciendo mentiras.

Observación – Estoy viendo que no has terminado la tarea y dijiste que ya la terminaste.

Evaluación – Cuando le echas la culpa a tu hermana...

Observación – Cuando me dices, “Yo no fui, fue mi hermana...”

Evaluación – Cuando haces groserías...

Observación – Cuando te estoy hablando y ves para arriba y respiras hondo...

Evaluación – Siempre llegas tarde.

Observación – Las pasadas tres veces has llegado después de la hora que acordamos.

Evaluación – Eres muy desconsiderado.

Observación – Cuando me dices a qué restaurante vamos a ir y no me preguntas si estoy de acuerdo...

Evaluación – Prefieres a tu hermano que a mí.

Observación – Cuando le mandas dinero a tu hermano y nosotros no tenemos suficiente para pagar la renta...

Observar sin Evaluar

Ejercicio

Circula las frases que sean una observación sin evaluación:

1. Cuando le quitaste el juguete a tu hermanita...
2. Comes muy mal, no vas a crecer.
3. Dijiste que no tenías tarea y veo que sí tienes.
4. Hay mucho tiradero en tu cuarto. Recoge tus juguetes.
5. Dijiste que ibas a llegar a las 6 para cenar todos juntos y llegaste a las 8.
6. Apúrate. Todas las mañanas es el mismo problema.
7. Cuando me dices que no hago nada en todo el día...
8. No me das mi lugar con tu familia.
9. Cuando tu hermano me dijo “floja” y tú no dijiste nada...
10. Nunca me dices que me quieres.

Los Sentimientos

Los sentimientos son emociones que nos indican que nuestras necesidades están satisfechas o insatisfechas. Por ejemplo, si mi necesidad de conexión y compañía no está satisfecha probablemente voy a sentirme sola. Si mi necesidad de comunidad está satisfecha seguramente voy a estar contenta.

- Las acciones de los demás son el estímulo pero no la causa de nuestros sentimientos.
- Hay algunos pensamientos y evaluaciones disfrazadas de sentimientos. Ejemplo:

Abandonado, atacado, traicionada, ignorada, incompetente, manipulada, malentendido, culpada, presionado, rechazado, amenazado, intimidada, humillada.

Siento que Laura no es sincera.

Siento que no te importa lo que me pasa.

Siento como que no estás diciendo la verdad.

A continuación verás unas necesidades y los sentimientos que estas generalmente evocan:

Necesidades Satisfechas	Posibles Sentimientos
Conexión	Feliz
Comunidad	Gusto
Diversión	Contenta/o
Reconocimiento	Satisfecha/o
Seguridad	Tranquila/o
Alimento	Satisfecha/o
Contribución	Feliz
Ayuda, apoyo	Agradecida/o

Necesidades No Satisfechas	Posibles Sentimientos
Conexión	Sola/o
Comunidad	Sola/o
Diversión	Aburrida/p
Reconocimiento	Frustrada/o, triste
Seguridad	Miedo
Alimento	Hambre
Contribución	Vacía/o
Ayuda, apoyo	Dolor, tristeza

Las Necesidades

¿Qué son las necesidades?

El concepto de 'Necesidades' en la Comunicación No Violenta se refiere a la energía interna que nos compele a buscar la satisfacción y el bienestar y a vivir plenamente. Las necesidades son elementos de la existencia que todos los seres humanos requerimos para nuestro bienestar físico, emocional y espiritual. Por ejemplo, todos los seres humanos necesitamos valoración, ayuda, apoyo, comprensión, propósito de vivir, techo, alimentos, respeto, libertad, armonía, honestidad, confianza y muchas cosas más.

¿Cómo descubrimos las necesidades?

Descubrimos nuestras necesidades a través de los sentimientos. Los sentimientos nos dejan saber si nuestras necesidades están satisfechas o no. Por ejemplo, si veo un hermoso atardecer voy a sentir regocijo porque mi necesidad de belleza va a estar satisfecha. Si alguien me dice algo que no es verdad, voy a sentir frustración porque mi necesidad de honestidad no va a estar satisfecha.

¿Por qué es importante reconocer nuestras necesidades?

Es importante reconocer nuestras necesidades porque es el primer paso para satisfacerlas. Una vez que reconocemos nuestras necesidades podemos pensar como satisfacerlas. Todas las acciones son estrategias para satisfacer una necesidad.

¿Cómo se satisfacen las necesidades?

Satisfacemos necesidades a través de acciones, a las que llamamos '*estrategias*'. Las estrategias para satisfacer necesidades universales varían con cada persona. Cada persona tiene sus propias preferencias. Por ejemplo, todos tenemos necesidad de cariño. Algunas personas satisfacen su necesidad de cariño cuando reciben un abrazo del ser amado. Otras prefieren palabras dulces. Y algunas otras prefieren atenciones. Todas estas acciones, o estrategias, son válidas.

Ejercicio

Diferenciar las Necesidades de las Estrategias

Circula las frases que expresan una necesidad universal. Cuida de no confundir la estrategia con la necesidad.
Ejemplo:

“Necesito *cariño*. Dame un abrazo.” (Necesidad universal)

“Necesito tu cariño. Dame un abrazo.” (Estrategia mezclada con necesidad)

- Te lo he dicho muchas veces. Necesito que me entiendas.
- Necesito que hagas la tarea para que puedas dormirte temprano.
- Susana necesita ayuda. Por favor llámale.
- ¿Necesitas algo de comer?
- Sí, te entiendo. Necesitas poder confiar en ella.
- Necesito compañía. ¿Podemos vernos hoy?

La Petición

La petición en la Comunicación Empática es algo que le pedimos a una persona que haga o diga para satisfacer nuestras necesidades y hacer nuestra vida más placentera.

- **Pregunta** -- Las peticiones se expresan en forma de pregunta. Si no hacemos una pregunta sino que le decimos a la persona lo que haga ya no es una petición sino una exigencia.
- **Acción concreta** -- Solicitamos una acción concreta. Por ejemplo, en vez de decir, “Quiero que me entiendas” decimos “Podrías repetir en tus propias palabras lo que entendiste?”
- **Hacer en vez de no hacer** -- Pedimos que alguien haga algo en vez de pedir que deje de hacer algo. Por ejemplo, en vez de decir, “No comas en la sala” decimos, “Puedes traer tu plato a la mesa y comer ahí?”
- **Momento presente** -- Pedimos que alguien haga algo en el momento presente. Por ejemplo, en vez de decir, “En el futuro, quiero que me llames si vas a llegar tarde” decimos, “Estarías de acuerdo en llamarme si vas a llegar tarde?”
- **Comprensión al oír no** -- Sabemos si expresamos una petición o una orden en base a nuestra respuesta si la persona dice no. Cuando la persona dice no, tratamos de entender las necesidades que está tratando de satisfacer por las cuales no dice que sí a nuestra petición. Ejemplo, “Imagino que no quieres apagar la televisión porque te estás divirtiendo viendo ese programa?”
- **Petición integrada** -- Cuando entendemos las necesidades del otro, hacemos una petición que combine sus necesidades y las nuestras. “Bueno, qué tal si ves el programa 10 minutos más y luego vengo por ti para que te vayas a dormir y te leo un cuento cortito?”

Ejercicio de Auto-Empatía para Transformar el Coraje

El propósito de la auto-empatía es ayudarnos a sanar el dolor de los sucesos de la vida cotidiana, aumentar la claridad sobre nuestras necesidades, e identificar estrategias para satisfacer nuestras necesidades.

0. **JUZGAR Y CULPAR** – En otra hoja, escribe todo lo que te venga a la mente respecto a la persona involucrada. Deja salir tus juicios sin reprimirlos.

1. **NECESIDADES** -- Identifica las necesidades no satisfechas en esta situación. Descubre y circula es la necesidad más importante en esta situación.

2. **DUELO** -- Experimenta el dolor y la tristeza de que esta necesidad no esté satisfecha.

3. **CONEXIÓN CON LA NECESIDAD** -- Conéctate con la necesidad más importante. Descansa en ese espacio.

4. **PETICIÓN** -- Conéctate con tu corazón. Pregunta: ¿Qué puedo hacer para satisfacer mi necesidad? Deja que la respuesta surja de la intuición.

Ejercicio de Honestidad

Expreso cómo me siento sin culpar o criticar

1. OBSERVACIÓN - Identifico la conducta de la otra persona que está contribuyendo a mi malestar. No mezclo evaluaciones, pensamientos, inferencias, juicios, u opiniones. La conducta es algo que la otra persona hace o dice.

2. SENTIMIENTO - Ahora identifico el sentimiento que experimento cuando esta persona incurre en dicha conducta.

3. NECESIDAD - Ahora identifico la necesidad no satisfecha que está creando mis sentimientos. La necesidad es algo que enriquece nuestra vida. Por ejemplo, respeto, cercanía, sinceridad, comprensión, ayuda, alimento, albergue, etc.

4. PETICIÓN - Finalmente, identifico la acción específica que me gustaría que la persona tomara que contribuiría a mi bienestar.

Ahora intento esta forma de comunicación:

“Cuando haces (o dices)..... (conducta)

me siento(sentimiento)

porque necesito.....(necesidad)

Si estás de acuerdo, me gustaría que”(petición)

Empatía

La empatía es una actitud que involucra la mente, el corazón y todo el ser. Mi intención no es “ayudar” al otro. Simplemente quiero entenderlo y hacer conexión con él. En este proceso, el otro se conecta consigo mismo, sana, y obtiene claridad.

El Proceso de la Empatía

1. Establece la intención de conectarte con el otro.
2. Escucha con la mente en silencio y con el corazón abierto.
3. Enfócate en lo que la persona siente y necesita.
4. Permanece en el presente a cada momento.
5. Sigue a la persona. No la dirijas.
6. Asegúrate de que estás conectando con los sentimientos y las necesidades del otro. Cuando quieras verificar esto, hazlo en forma de pregunta. Ejemplo: ¿Te sientes agobiada y necesitas más ayuda?”
7. Permanece presente hasta que termine.
8. Asegúrate sobre qué es lo que la persona necesita o desea una vez que termina de hablar.

Respuestas Que Bloquean La Empatía

Consejos – “¿Por qué no tratas de...?”

Ganar – “Eso no es nada, deja que te cuente lo que me pasó a mí”.

Educar – “Esto puede ser una buena experiencia si...”

Filosofar – “No hay mal que por bien no venga”.

Consolar – “No fue tu culpa; tu hiciste todo lo que pudiste”.

Historias – “Eso me recuerda la vez que...”

Descartar el dolor – “Ánimo. No se me achicopale”.

Minimizar – “Se destrozó tu coche pero siquiera a ti no te pasó nada”.

Lástima – “Ay, pobrecita de ti”.

Explicaciones – “Te iba a llamar pero...”

Preguntas – “¿Cuándo empezó el problema?”

Corregir – “No. Fue en enero no en febrero.”

Alentar – “Ya verás que vas a encontrar otro trabajo hasta mejor.”

Lógica – “La mayoría de las personas con diabetes pueden llevar una vida normal”.

Juzgar – “Te estás ahogando en un vaso de agua”.

Halagar – “Tu eres fuerte. Vas a salir adelante”.

Analizar – “No puedes saber si esa era su intención”.

Diagnosticar – “Como que estás obsesionado con ella”.

Estar de acuerdo – “Tienes razón, es un patán”.

Contradecir – “No creo que sea ese el caso”.

Ejercicio de Empatía I

Identifica los sentimientos y las necesidades en las siguientes frases y verifica tu entendimiento hacienda una pregunta. Ejemplo:

“Desde que te casaste ya nunca nos vemos”.

“¿Paty, te sientes triste porque necesitas más conexión?”

1. Dejaste la puerta sin cerrojo a otra vez. ¡Ten más cuidado!
2. Ya no quiero vivir. Nunca van a cambiar las cosas.
3. Perdí mi trabajo. No sé qué voy a hacer.
4. En esta compañía hay reglas y tenemos que acatarnos a ellas.
5. Dijiste que me ibas a hablar por teléfono y no me hablaste.
6. Qué tiradero tienes.
7. ¡Eres un egoísta!
8. Necesito que incrementen su productividad. Estuvo muy baja el mes pasado.
9. ¡Me dieron el trabajo!
10. Siempre me regañas a mí. Pablito tampoco guarda sus juguetes.
11. Apreciamos su preocupación por el medio ambiente, pero necesitamos más viviendas. El talado ya está programado.
12. Fumas demasiado. Te estás destrozando los pulmones.
13. Papá, ¡Laura me dio el sí!
14. ¡Deja de darme órdenes! Ya no soy un niño.
15. Vi una puesta de sol increíble.

Ejercicio de Empatía II

Entiendo cómo te sientes sin escuchar culpa o juicio

1. OBSERVACIÓN - Identifica la acción que crees que está contribuyendo al malestar de la otra persona. No mezcles evaluaciones, pensamientos, inferencias, juicios, u opiniones. La conducta es algo que alguien hace o dice.

2. SENTIMIENTO - Ahora trata de identificar el sentimiento que la otra persona está experimentando en este momento.

3. NECESIDAD -- Trata de identificar la necesidad no satisfecha que está creando sus sentimientos. La necesidad es el elemento que enriquece la vida. Por ejemplo, respeto, conexión, sinceridad, comprensión, ayuda, alimento, albergue, etc.

4. PETICIÓN - Finalmente, imagina la acción que tal vez contribuiría al bienestar de la otra persona.

Ahora intenta esta forma de comunicación:

“Cuando haces (o dices)..... (conducta)

te sientes(sentimiento)

porque necesitas.....(necesidad)

Y te gustaría que?”(petición)

Gratitud y Valoración

El propósito de la gratitud o valoración en la Comunicación Empática es expresar de qué forma las acciones del otro enriquecieron nuestra vida. No es para levantar su autoestima o para que siga haciendo lo que hizo.

Evitamos los halagos porque éstos son una forma de evaluación. Por ejemplo: “¡Muy buen trabajo!”. “Qué bueno eres”. “Qué guapa estás” son juicios.

En la gratitud o valoración expresamos la acción, nuestro sentimiento y nuestra necesidad.

1. **OBSERVACION** -- La acción que contribuyó a nuestro bienestar.
2. **SENTIMIENTO** -- Los sentimientos que estamos experimentando *en este momento* (no los que experimentamos cuando esto pasó)
3. **NECESIDAD** – La necesidad o necesidades que esta acción satisfizo.

Ejemplos:

“Muchas gracias por llevarme a la iglesia el miércoles. Te lo agradezco mucho porque tenía necesidad de tener un rato de paz y también de estar en comunidad”.

“Gracias por cuidar a tu hermanita. Me siento renovada. Necesitaba descanso”.

“Gracias por el préstamo. Me siento muy conmovida por tu apoyo porque de verdad necesitaba atención médica”.

“Gracias por escucharme. Estoy agradecido porque tenía necesidad de apoyo y comprensión.”

Ejercicio

1. Gracias por _____
2. Me siento _____
3. Porque esto satisfizo mi necesidad de _____

El Lamento en la Comunicación Empática

Expresamos lamento cuando hacemos algo que no va de acuerdo con nuestros valores. El propósito del lamento en la Comunicación Empática (CE) es expresar de qué forma alguna acción nuestra no satisfizo nuestras necesidades, por ejemplo de respeto, honestidad, confiabilidad, etc., y cómo nos sentimos por esa razón. Cuando le dejamos saber a alguien que lamentamos nuestra acción es más fácil restablecer la conexión y la confianza.

Los elementos del lamento en la CE

1. **OBSERVACION** -- La acción que no satisfizo nuestras necesidades
2. **SENTIMIENTO** -- Los sentimientos que estamos experimentando *en este momento* (no los que experimentamos cuando esto pasó)
3. **NECESIDAD** – La necesidad o necesidades que esta acción no satisfizo.
4. **ACCIÓN FUTURA** – Lo que quiero hacer diferente en el futuro.

Ejemplos:

Sé que te alcé la voz hace rato (*observación*) y lo lamento mucho (*sentimiento*) porque el respeto (*necesidad*) es muy importante para mí. La próxima vez que sienta que me estoy enojando voy a tomar un tiempo para mí para tranquilizarme y hablar contigo cuando esté tranquila (*acción futura*).

Transformar la Culpabilidad y Vergüenza en Comprensión y Crecimiento

Acción

La acción
que lamento

El Juez

Auto-condenación
y juicios

El Defensor

Auto-justificación

La Amiga

Empatía a las necesidades
que *no* satisface ~ duelo

La Psicóloga

Empatía a las necesidades
que *trataba* de satisfacer

El Mediador

Qué puedo hacer:

- *¿Ahora* para restablecer la armonía?
- *¿En el futuro* para satisfacer ambas necesidades?

Transformar la Culpabilidad y Vergüenza en Comprensión y Crecimiento

1. Recuerda algo que hiciste o dijiste que evoca auto-crítica, y sentimientos de culpabilidad y/o vergüenza.
2. El Juez (auto-condenación) -- ¿Qué te dices *a ti mismo culpándote o criticándote*?
3. El Defensor (auto-justificación) -- ¿Qué te dices para justificar o defender lo que hiciste?
4. ***La Amiga – Identifica y conéctate con las necesidades/valores que esta acción no satisfizo. Date empatía.***
5. ***Has duelo – Experimenta los sentimientos asociados con las necesidades/valores no satisfechos.***
6. ***La Psicóloga – Identifica y conéctate con las necesidades que estabas tratando de satisfacer. Date empatía.***
7. El Mediador -- ¿Qué puedes hacer en el futuro para satisfacer ambas necesidades? ¿Qué puedes hacer en este momento para restablecer la integridad, ya sea internamente o con otros que fueron afectados por tu acción?

Aguarda en silencio hasta que la respuesta emerja de la intuición. Si surgiera, escríbela aquí. Si no, mantén la pregunta viva hasta que surja la respuesta.

Cómo Liberarnos del Miedo

Si tienes miedo a algo, experimentas lo temido muchas veces.

1. Has una lista de todas las cosas que temes. Identifica las necesidades. ¿Te ha sucedido esto en el pasado? ¿Te trae recuerdos? Si es así, escríbelos: Ej.

<u>Temor</u>	<u>Necesidad(es)</u>	<u>Experiencia Pasada</u>
Perder mi trabajo.	Seguridad.	Perdí mi trabajo en el 2008. Fue muy difícil salir adelante.
Tener cáncer.	Vitalidad, bienestar	Mi tía Laura murió de cáncer. Sufrió por meses.
Que muera mi esposa.	Conexión Compañía	Me sentía muy solo antes de conocerla. No tengo amistades cercanas. Me quedaría solo.

2. Numera tus miedos en orden de intensidad.
3. Escoge un temor moderado, NO tu más grande miedo. ¿Qué piensas que podría pasar? Sigue el pensamiento hasta su última consecuencia. Ej. Temo perder mi trabajo. Perderíamos la casa. Acabaríamos “arrimados” con mi cuñado. Escríbelo.
4. Ahora, piensa en el escenario más trágico y **conéctate** con el temor en tu corazón, en tu mente y en tu cuerpo. Nota la tendencia al **escape** (*hacer o pensar en otra cosa*) o la **represión** (*usar pensamientos para contrarrestar el miedo*) y regresa a la escena temida. Califica su intensidad en una escala de 1-10, donde 1 es un temor leve y 10 es terror.
5. **Permanece conectado con el temor. Dale toda tu atención por 10-15 minutos. Si tu mente divaga, reconéctate con el temor trayendo a tu mente la escena temida. Nota las sensaciones en tu cuerpo y tus pensamientos. Ubica el temor en tu cuerpo y observa si viaja. Abstente de tratar de entender, transformar o cambiar el temor de alguna manera.**

Si te sientes muy agitado/a descansa un momentito contando 10 respiraciones. Regresa a la escena temida y conéctate con el miedo.
6. **Ahora, conéctate con las necesidades insatisfechas y has duelo respecto a la situación del pasado o al temido escenario futuro. Permanece en el duelo hasta que experimentes un cambio. A menudo notarás relajación o alivio.**
7. Identifica la necesidad más prominente en esta situación. Ahora enfócate en la necesidad. No en su estado insatisfecho, sino simplemente en la belleza de la necesidad tal como habita en tí. Palpa el valor positivo de la necesidad y la visión que trae consigo. Toma tu tiempo. Date oportunidad de sumergirte hondamente en la energía de la necesidad.

8. Evoca el temor original. Conéctate con él nuevamente. Califica su intensidad en una escala de 1-10.
9. ¿Qué podrías hacer en este momento de tu vida para empezar a satisfacer tus necesidades en la situación o relación? Aguarda en silencio hasta que la respuesta emerja de la intuición. Si así fuera, escríbela aquí. Si no, mantén la pregunta viva hasta que surja la respuesta.

Cómo Cultivar La Actitud de la Comunicación Empática

1. Reflexión diaria. Meditación. Hacer contacto con nuestra naturaleza compasiva.
2. Círculo de empatía.
3. Práctica, práctica, práctica.
4. Leer y estudiar el libro, Comunicación No Violenta: Un Lenguaje de Vida por Marshall Rosenberg y todos los libros y videos posibles sobre el tema. www.cnvc.org