

INTRODUCCIÓN A LA

# COMUNICACION NO VIOLENTA

CNV





## COMUNICACIÓN VIOLENTA

TODO AQUELLA COMUNICACIÓN QUE CAUSA UN DAÑO EN LA OTRA PERSONA O EN MÍ.

PUEDE SER UNA PALABRA, UN GESTO, UN SILENCIO...

## COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

TODA AQUELLA COMUNICACIÓN QUE BUSCA LA CONEXIÓN CON UNO/A MISMO/A Y CON LAS OTRAS PERSONAS A TRAVÉS DE LA EXPLORACIÓN DE LOS SENTIMIENTOS Y LAS NECESIDADES.





## COMUNICACIÓN QUE NOS SEPARA EN EL CONFLICTO

Porque lo digo yo

Gritar

Amenazar

Castigos

Soborno

Chantaje

La ley del hielo

Etiquetas

Juzgar

Las “consecuencias”

Imposiciones

Ignorar

Comparar

LA CNV LO RESUME EN:

Juicios y exigencias

(juzgar, quejarse, reprochar, obligar, imponer...)






## COMUNICACIÓN QUE NOS ACERCA EN EL CONFLICTO

Diálogo  
Tiempo  
Calma  
Respeto  
Empatía  
Escucha  
Amor  
Tranquilidad  
Presencia

Asertividad  
Descanso  
Comprensión  
Espacio  
Protección  
Respeto  
Paciencia  
Cercanía  
Reflexión

LA CNV LO RESUME EN:

Conectar con mis sentimientos y necesidades  
Conectar con los sentimientos y necesidades de las otras personas





## PALABRAS RESUMEN

Ecuanimidad

Negociación

Sorpresa

Espacio

Necesidades

Compartir

Decisión

Empatizar

Pausa

Tiempo

Amor

Apoyo

Realización

Personalidad



# LISTADO DE NECESIDADES

## SUBSISTENCIA

Abrigo  
Aire, respiración  
Alimentación  
Evacuación  
Hidratación  
Luz  
Reposo  
Reproducción (subsistencia de la especie)  
Movimiento, ejercicio  
Ritmo (respeto de)

## SEGURIDAD

Confianza  
Armonía  
Paz  
Preservar el tiempo y la energía  
Protección  
Confort  
Seguridad (afectiva y material)  
Apoyo

## LIBERTAD

Autonomía  
Independencia, Emancipación  
Libertad de elegir  
Espontaneidad, Soberanía

## RECREACIÓN

Desfogarse, relajación  
Juego  
Entretenimiento  
Reponer energía  
Reír

## RELACIONALES

Pertenecer  
Atención  
Comunión  
Compañía  
Contacto  
Empatía  
Intimidad  
Compartir  
Proximidad  
Amor  
Calor humano  
Delicadeza, tacto  
Honestidad, sinceridad  
Respeto

## SENTIDO

Claridad  
Comprensión  
Discernimiento  
Orientación  
Significación  
Transcendencia  
Unidad  
Comunión

## CELEBRACIÓN

Apreciación  
Contribución a la vida  
(de los demás y de la nuestra)  
Compartir alegrías y penas  
Vivir el duelo y la pérdida  
(de una ocasión, de un afecto,  
de un sueño...)  
Ritual  
Reconocimiento,  
Gratitud

## IDENTIDAD

Coherencia, acuerdo con sus valores  
Afirmación de uno mismo  
Pertenencia con iguales  
Autenticidad  
Confianza en si mismo  
Estima de uno mismo y del otro  
Evolución  
Respeto de uno mismo y del otro **Integridad**

## PARTICIPACIÓN

Contribuir al bien estar y desarrollo  
de sí mismo y del otro  
Cooperaciónn  
Concertación  
Co--creación  
Conexión  
Expresión  
Interdependencia

## REALIZACIÓN

Actualización de los potenciales  
Belleza, Creación  
Expresión, Inspiración  
Réalización, Elegir su proyecto de vida,  
valores, opiniones, sueños...  
Evolución – Aprendizaje  
Espiritualidad



## QUALIDADES NECESIDADES:

Son genéricas.

Nuestra satisfacción como seres humanos depende de que estén satisfechas o no.

Son universales e iguales para todas las personas.

Son energía de cuidado.

**TUDO LO QUE HACEMOS ES UN INTENTO DE SATISFACER NECESIDADES**



## LISTADO DE SENTIMIENTOS

### SENTIMIENTOS NECESIDADES SÍ SATISFECHAS:

**CALMA:** estar en paz, tranquilo, sereno, relajado, descansado, despejado, aliviado, calmado, sosegado, silencioso, quieto, apacible, neutral, tolerante, equilibrado, confiado, armonioso...

**PLACER:** estar feliz, alegre, contento, satisfecho, orgulloso, flotante, radiante, pletórico, efusivo, excitado, gozoso, fascinado, afortunado, esperanzado, optimista, sensual, vivo, comunicativo, en armonía...

**AFECTO:** estar amistoso, cariñoso, acogedor, cálido, cordial, humilde, cercano, próximo, sensible, tierno, afectuoso, amoroso, apasionado, atraído, confiado, adorable, conmovido, compasivo, comprensivo, valorado, reconocido...

**INTERÉS:** estar interesado, curioso, asombrado, sorprendido, intrigado, expectante, absorto, animado, ilusionado, entusiasmado, alerta, inspirado, motivado, involucrado, comprometido, decidido, seguro, despreocupado, desprendido

**ACTIVIDAD:** estar animado, contento, estupendo, encantado, entonado, divertido, jovial, vibrante, estimulado, saltando de alegría, emocionado, bien despierto, activo, vivo, vigoroso, aventurero, energético, fuerte, fortalecido, revitalizado, efusivo, excitado, electrizado, refrescado, realizado...

**APERTURA:** estar abierto, expansivo, dialogante, comunicativo, sociable, despierto, ligero, receptivo, sensitivo, inspirado, vulnerable, vital, liberado, independiente, generoso, disponible, servicial, agradecida...

### SENTIMIENTOS NECESIDADES NO SATISFECHAS:

**RABIA:** estar molesto, disgustado, descontento, gruñón, frustrado, indignado, enfadado, malhumorado, enojado, irritado, harto, crispado, furioso, enfurecido, impotente, desesperado, hostil, violento, agresivo

**TRISTEZA:** estar apenado, conmovido, consternado, desanimado, desilusionado, deprimido, preocupado, solitario, abatido, apagado, descorazonado, acongojado, melancólico, inconsolable, desesperado, indefenso, apático, indiferente, pesimista...

**SORPRESA:** estar confuso, desconcertado, desorientado, perdido, asombrado, escéptico, anonadado, perplejo, estupefacto, atónito, bloqueado, paralizado, asustado, curioso...

**DOLOR:** estar frágil, sensible, vulnerable, dolido, herido, afectado, incapacitado, angustiado, destrozado...

**DISGUSTO:** estar descontento, distante, indiferente, frío, resentido, amargado, asqueado, indignado, rencoroso...

**MIEDO:** estar temeroso, tembloroso, aterrorizado, espantado, con pánico, agitado, inseguro, incómodo, tenso, ansioso, nervioso, asustado, alarmado, paralizado, pasivo, inerte, cerrado...

**CONFUSIÓN:** estar confuso, enturbiado, preocupado, inseguro, desconfiado, indeciso, inquieto, contrariado, desconcertado, desorientado, perplejo, apagado, pensativo, perturbado, trastornado, dependiente...

**PREOCUPACIÓN:** estar incómodo, intranquilo, inquieto, impaciente, agitado, nervioso, agobiado, ansioso, angustiado, alarmado, alterado, abrumado...

**VERGÜENZA:** estar arrepentida, tímido, inhibido, cohibido, acobardado

**CANSANCIO:** estar cansado, aplastado, débil, perezoso, sin energía, desanimado, desinteresado, desmotivado, deprimido, fatigado, abatido, agotado, saturado, adormecido, aburrido, rutinario, impotente, decaído, exhausto.

# PSEUDO SENTIMIENTOS

## PENSAMIENTOS QUE MUCHAS VECES NO DEPENDEN DE MÍ

### ACUSACIÓN

Acusado/a  
Insultado/a  
Cuestionado/a  
Culpable  
Arrastrado/a  
Equivocado/a  
Juzgado  
Sobrecargado

### DESVALORACIÓN

Tonto/a  
Desconsiderado/a  
No valorado/a  
Disminuido/a  
Inadecuado/a  
Incapaz  
Incompetente  
Indigno/a  
Intimidado/a  
Minable  
Ridiculizado/a  
Rebajado/a  
Nulo/a  
No importante  
Sin valor  
Estúpido/a

### RECHAZO

Abandonado/a,  
Détestado/a, Aislado/a  
Separado/a, Ignorado/a,  
Incomprendido/a  
Indeseable  
Invisible – No visto – No  
entendido  
Rechazado/a  
Dejado/a, Echado/a  
Olvidado/a, Negado/a  
No aceptado/a  
No apreciado/a  
No creído/a

### ENGAÑO

Ingenuo/a  
Estafado/a  
Explotado/a  
Manipulado/a  
Atrapado/a  
Liado/a  
Traicionado/a  
Engañado/a  
Utilizado/a

### DOMINACIÓN

Frenado/a, Obligado/a  
Acorralado/a  
Acosado/a, Acusado/a  
Dominado/a, Ahogado/a  
Forzado/a, Pisoteado/a  
Humillado/a  
Maltratado/a  
Sobrepotejado/a  
Despreciado/a  
Encajonado/a  
Obligado/a  
Perseguido/a  
Estancado/a  
Protegido/a  
Rebajado/a  
Manchado/a  
Explotado/a

### ATAQUE

Acorralado/a  
Agredido/a  
Herido/a  
Arrancado/a  
Atacado/a  
Molestado/a  
Aplastado/a  
Acosado/a  
Insultado/a  
Amenazado/a  
Presionado/a  
Presión  
Ofendido/a  
Preseguido/a  
Provocado/a  
Sobrecargado/a  
Desbordado/a  
Vencido/a



## GESTIÓN EMOCIONAL CNV:

Los sentimientos son señales de aviso.

Si necesidad satisfecha → sentimiento satisfactorio.

Si necesidad no satisfecha → sentimiento insatisfactorio.

La necesidad causa el sentimiento.






## ACCIONES O ESTRATEGIAS:

Toda acción trata de satisfacer una necesidad.

Existen infinitas maneras, infinitas acciones, de satisfacer cada necesidad.

La satisfacción producida por una necesidad satisfecha es igual tanto si la acción utilizada es muy favorita o poco favorita.



LA CNV ES TRANSFORMADORA:




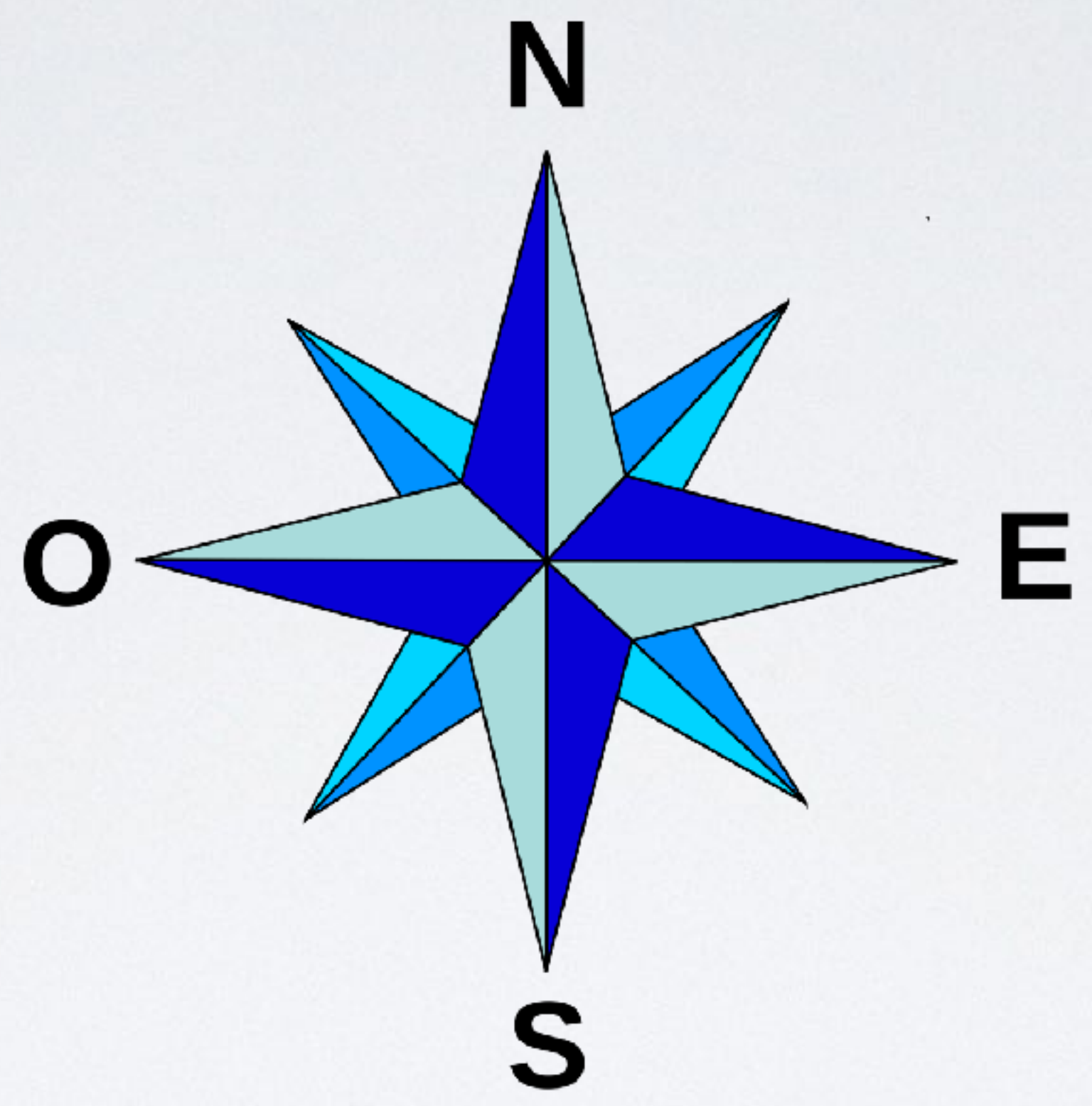


## LA CNV COMO LENGUAJE DE VIDA

Todo vocabulario y energía que esté en la dualidad bien/mal, además de separarnos al ser puro juicio, contribuye a hacer disfrutable y justificable la violencia. El esquema suele ser: “A mí no me gusta la acción X, pero como esa persona ha actuado mal, pues se merece la acción Y que es prima hermana de la X”.

Uno de los mayores goles que nos han podido colar como seres humanos es el pensamiento de que existe algo tal como buenas y malas personas. Existen acciones que contribuyen más o contribuyen menos a nuestras necesidades y, esas acciones, son realizadas por personas que lo están haciendo lo mejor que saben y lo mejor que pueden en cada momento. La mayoría de acciones llevadas a cabo por personas que podría catalogar como “malas personas” se pueden resumir en un: “Por favor, tengo necesidades no satisfechas, ¿me ayudas?”.







Necesidades

**N**

**O**

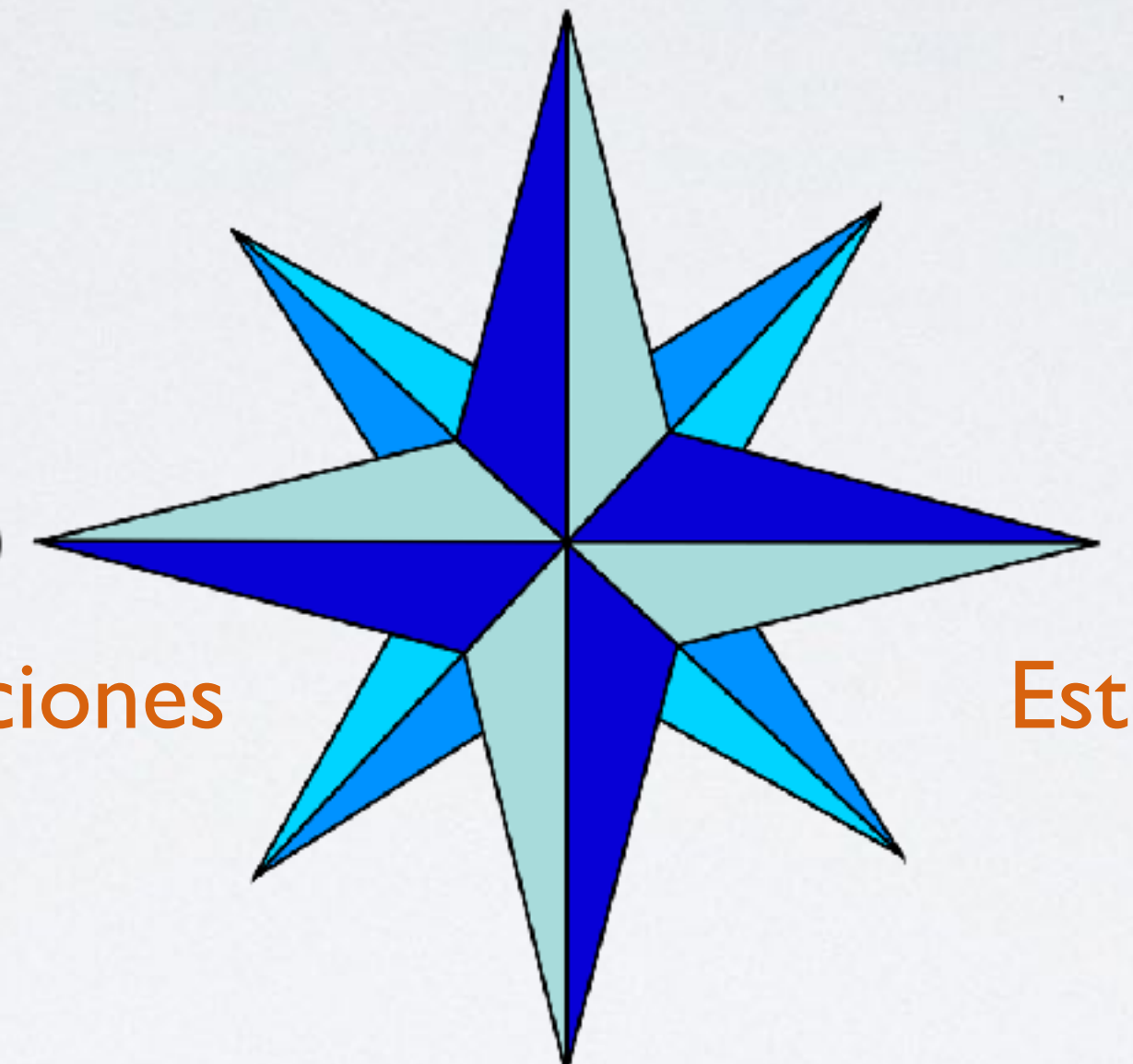
Observaciones

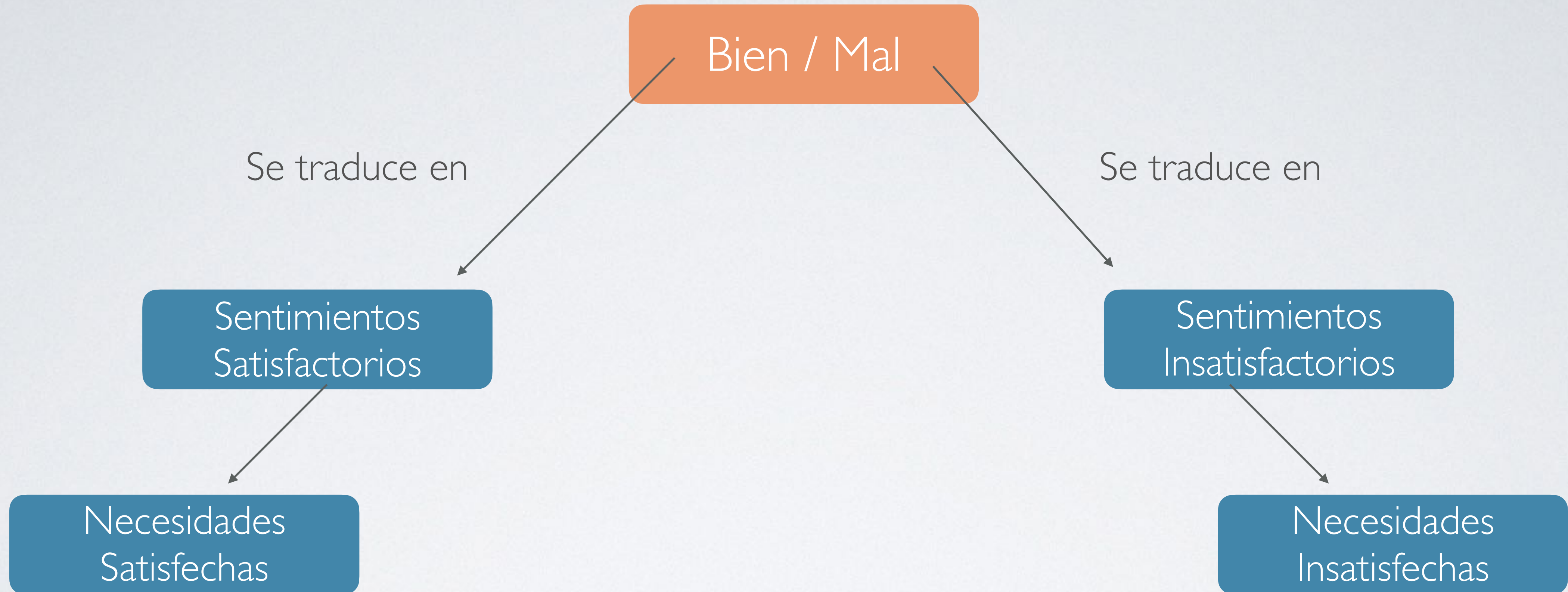
**E**

Estrategias

**S**

Sentimientos







## OBSERVACIONES/HECHOS VS JUICIOS:

Te has comido el pastel de la nevera.  
He abierto la nevera y no está el pastel que yo dejé.

Hay café derramado en el suelo.

Aquí hace frío.  
El termómetro marca 19 grados.

Llegas tarde otra vez.

Son las nueve y cuarto.

Nunca me haces caso

Observo que no me miras mientras yo hablo.

Me estás gritando

Hablas a X decibelios

(Noto un tono más elevado del que yo disfruto escuchar)





Cuando digo no,  
es a una estrategia concreta

CUANDO  
DIGO QUE NO  
A QUE ESTOY  
DICIENDO SÍ

¿A qué necesidad estoy diciendo sí?

Cuando me dicen no,  
es a una estrategia concreta

CUANDO  
ME DICEN  
QUE NO  
A QUE ME DICEN  
QUE SÍ

¿A qué necesidad están diciendo sí?

## LAS DOS PREGUNTAS DEL ALGODÓN:

¿Qué me gustaría que hiciera la otra persona?

¿Cuáles quiero yo que sean sus motivos para hacerlo?

¿Miedo  
Culpa  
Vergüenza  
Obligación  
Premio  
Castigo...?

¿O que se nutran las necesidades de ambas partes con eso?




Juicio



## LAS DOS PREGUNTAS DEL ALGODÓN:

No existe motivación más potente para una persona que nutrir sus necesidades a través de esa acción.





Exigencia - Imposición - Lucha de poder

Pasión - Colaboración - Creatividad

Miedo  
Culpa  
Vergüenza  
Quedar bien  
Premios  
Castigos  
Obligación

Conexión con las necesidades  
de todas las partes



**EMPATÍA**  
←  
¿QUÉ ESTÁ VIVIO EN LA OTRA PERSONA?  
SENTIMIENTOS Y NECESIDADES



↓  
**AUTOEMPATÍA**  
¿QUÉ ESTÁ VIVO EN MÍ?  
SENTIMIENTOS Y NECESIDADES

→ **NO ES EMPATÍA  
DESDE LA CNV**

↓  
ACONSEJAR  
DIAGNOSTICA  
CAMBIAR DE TEMA  
SIMPATÍA  
NEGAR  
CONSOLAR  
INTERROGAR  
JUZGAR  
YO MÁS




LA EMPATÍA NO INTENTA ARREGLAR NADA.  
PRETENDE VER QUÉ ESTÁ VIVO EN LA OTRA PERSONA.  
ES UN PASO PREVIO A LA ACCIÓN.






## LA EMPATÍA COMO DOBLE SISTEMA DE SEGURIDAD EMOCIONAL

1. **EMPATÍA.** Escucho las necesidades de la otra persona, no sus juicios ni exigencias.  
Puedo empezar por observar sus sentimientos.
  2. **AUTOEMPATÍA.** Escucho mis necesidades, no mis juicios y exigencias.  
Puedo empezar por observar mis sentimientos.
- 



## LAS CUATRO FORMAS DE ESCUCHAR

1. Juicio y/o exigencia hacia la otra parte.
  2. Juicio y/o exigencia hacia mí.
  3. Mis sentimientos y necesidades.
  4. Los sentimientos y necesidades que imagino que tiene la otra persona.
- 



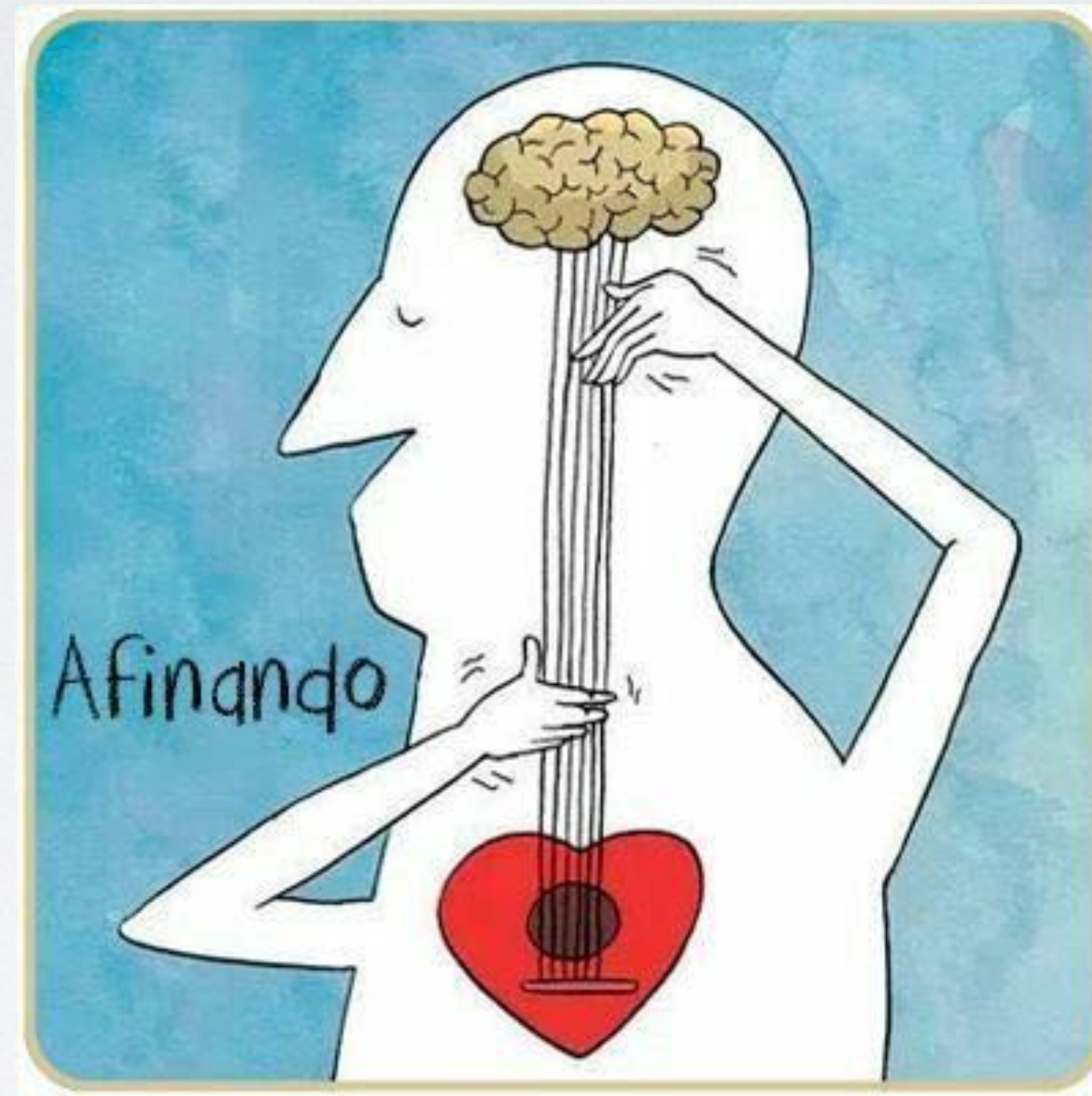
## LAS 4 FORMAS DE ESCUCHAR (LAS 4 SILLAS)

1. Juicio y/o exigencia hacia la otra parte.
2. Juicio y/o exigencia hacia mí.
3. Mis sentimientos y necesidades.
4. Los sentimientos y necesidades que imagino que tiene la otra persona.

Empatía



# AUTOEMPATÍA DESCRIPCIÓN GRÁFICA





## ESCUCHA EMPÁTICA

Traduzco los juicios y exigencias que oigo decir a la otra persona en los sentimientos y necesidades que imagino que tiene.

Y lo chequeo con esa persona. Ejemplo:

¿Te sientes frustrada porque para ti es importante la claridad?





## ESCUCHA EMPÁTICA

### Ejemplos:

De: Eres injusto conmigo.

A: Imagino que puedes estar enfadado porque para ti es importante la seguridad, la valoración, el reconocimiento... ¿es así?

De: No tienes ni idea de lo que me pasa a mí.

A: Imagino que te puedes sentir frustrada porque valoras mucho la escucha, la empatía, el reconocimiento... ¿es así?

De: Ojalá no te hubiera conocido.

A: Imagino que te puedes sentir molesto y dolido porque para ti es importante la consideración, la conexión, la seguridad, el amor... ¿es así?


De: Mereces que te pase algo malo.

A: Imagino que en este momento puedes estar sintiendo mucha rabia porque valoras mucho el cuidado y la contribución.





## LAS 8 FUERZAS QUE ME ALEJAN DE LA EMPATÍA

- La fuerza del consejo
  - La fuerza del diagnóstico
  - La fuerza del consuelo
  - La fuerza de la simpatía
  - La fuerza del interrogatorio
  - La fuerza de la negación
  - La fuerza del cambio de tema
  - La fuerza del yo más
- 




## EXPRESIÓN HONESTA

Traduzco mis juicios y exigencias antes de abrir la boca para dirigirme a otra persona.  
Y me expreso a través de mis sentimientos y mis necesidades.

Ej:

De: Eres un estúpido.

A: Cuando me tiras a la piscina, me siento incómodo y enfadado porque para mí es importante el cuidado, el respeto y la libertad de elegir si quiero meterme o no.





## EXPRESIÓN HONESTA

Quando sucede... (observación)

Me siento... (sentimientos)

Porque para mí es importante... (necesidades)

¿Qué te parece si... (peticiones)?



## ESQUEMA PARA TRABAJAR SITUACIONES QUE NOS ESTIMULAN DESDE LA CNV

01

ANTES DEL DIÁLOGO CON ESA PERSONA

### 1.1 CONECTO CONMIGO.

- .MIS JUICIOS
- .LOS HECHOS
- .MIS SENTIMIENTOS
- .MIS NECESIDADES

### 1.2 ¿CÓMO PUEDO CUIDAR DE ESTAS NECESIDADES SIN DEPENDER DE LA OTRA PERSONA?

### 1.3 ¿CÓMO CUIDA ESA PERSONA DE ESTAS NECESIDADES MÍAS OTRAS VECES?

### 1.4 EMPATIZO CON ESA PERSONA. ME CONVIERTO EN ELLA.

- .HECHOS QUE LE ESTIMULAN
- .SUS SENTIMIENTOS
- .SUS NECESIDADES

02

DIÁLOGO CON LA PERSONA

2.1 LE DOY EMPATIA A ELLA CHEQUEANDO LOS HECHOS, SENTIMIENTOS Y NECESIDADES CON LOS QUE HE CONTACTADO CUANDO ME HE PUESTO EN SU LUGAR.

### 2.2 AL MISMO TIEMPO

2.2 PIDO PERMISO PARA EXPRESARME ¿PUEDO DECIRTE LO QUE ME OCURRE A MÍ EN ESTA SITUACIÓN?, AGRADEZCO Y PRESENTO MIS HECHOS, SENTIMIENTOS Y NECESIDADES.

2.3 PROPONGO UNA ACCIÓN QUE CUIDE DE SUS NECESIDADES Y DE LAS MÍAS

## BIBLIOGRAFÍA

**Comunicación No Violenta, un lenguaje de vida.** Marshall B. Rosenberg.

**La Corazón.** Roxana Cabut y Raed El Younsi.

**Comunicación No Violenta, un lenguaje de vida. Libro de prácticas.** Lucy Leu.

**La Comunicación NoViolenta en el trabajo.** Marta Delgado y Mar Madrid.

**Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta.** Pilar de la Torre.

**El sorprendente propósito de la Rabia.** Marshall B. Rosenberg.

**Deja de ser amable; ¡Sé auténtico!** Thomas D'Asembourg

**Una educación que enriquece la vida.** Marshall B. Rosenberg.

**Resolver los conflictos desde la Comunicación No Violenta.** Marshall B. Rosenberg.

**Ser paz en un mundo en conflicto.** Marshall B. Rosenberg.

Materiales CNV y libros disponibles en [www.simple.cat](http://www.simple.cat)

Cientos de horas de formación gratuita en CNV disponibles en [www.viviendocnv.com](http://www.viviendocnv.com)

Contacto: [chavinieto@involucrancia.com](mailto:chavinieto@involucrancia.com) o [@Chavinieto](https://www.instagram.com/Chavinieto)