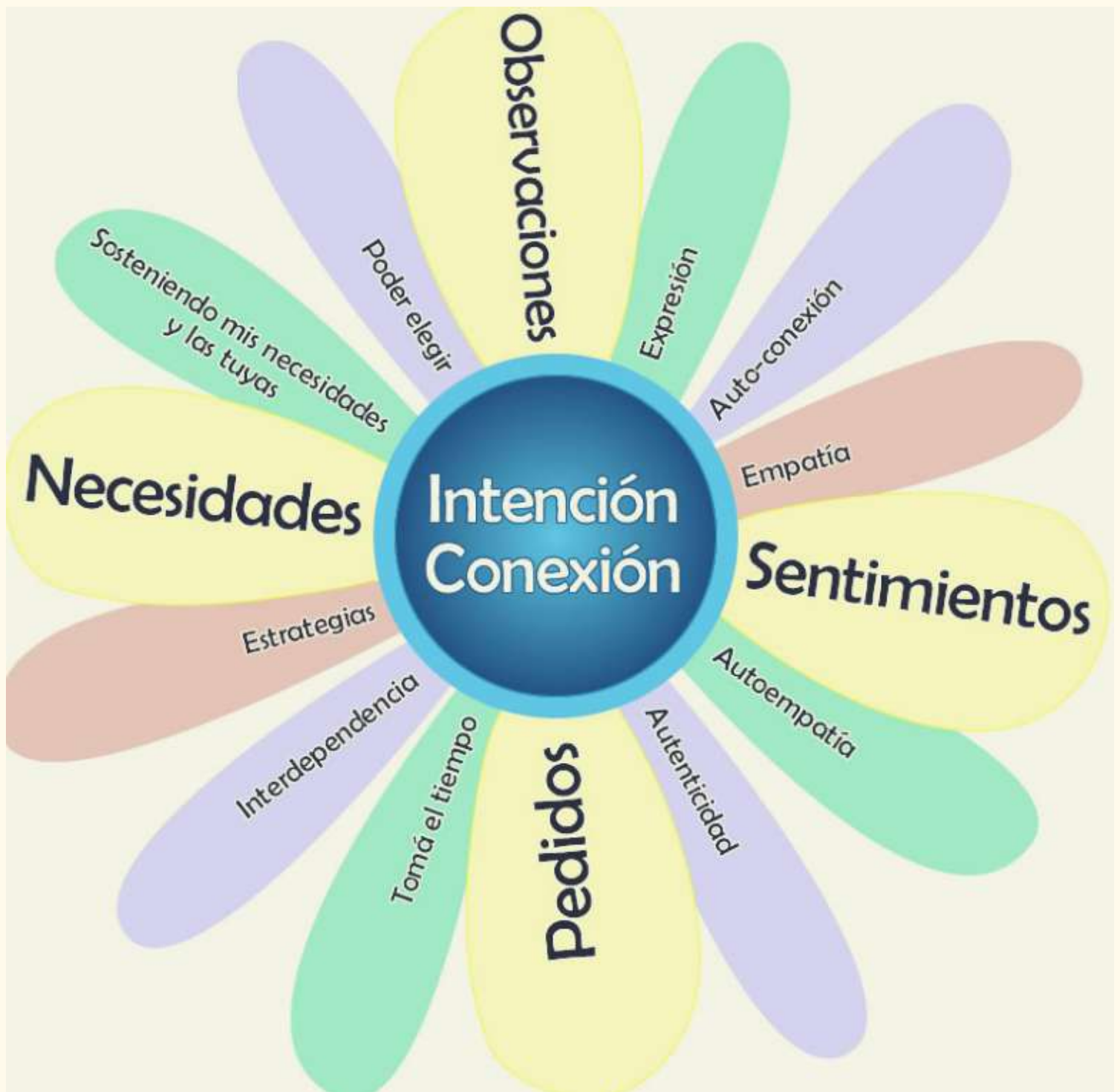


TALLER DE COMUNICACIÓN EMPÁTICA y EMPODERAMIENTO EMOCIONAL

Lenguaje, pensamientos y emociones para construir
una realidad igualitaria y positiva

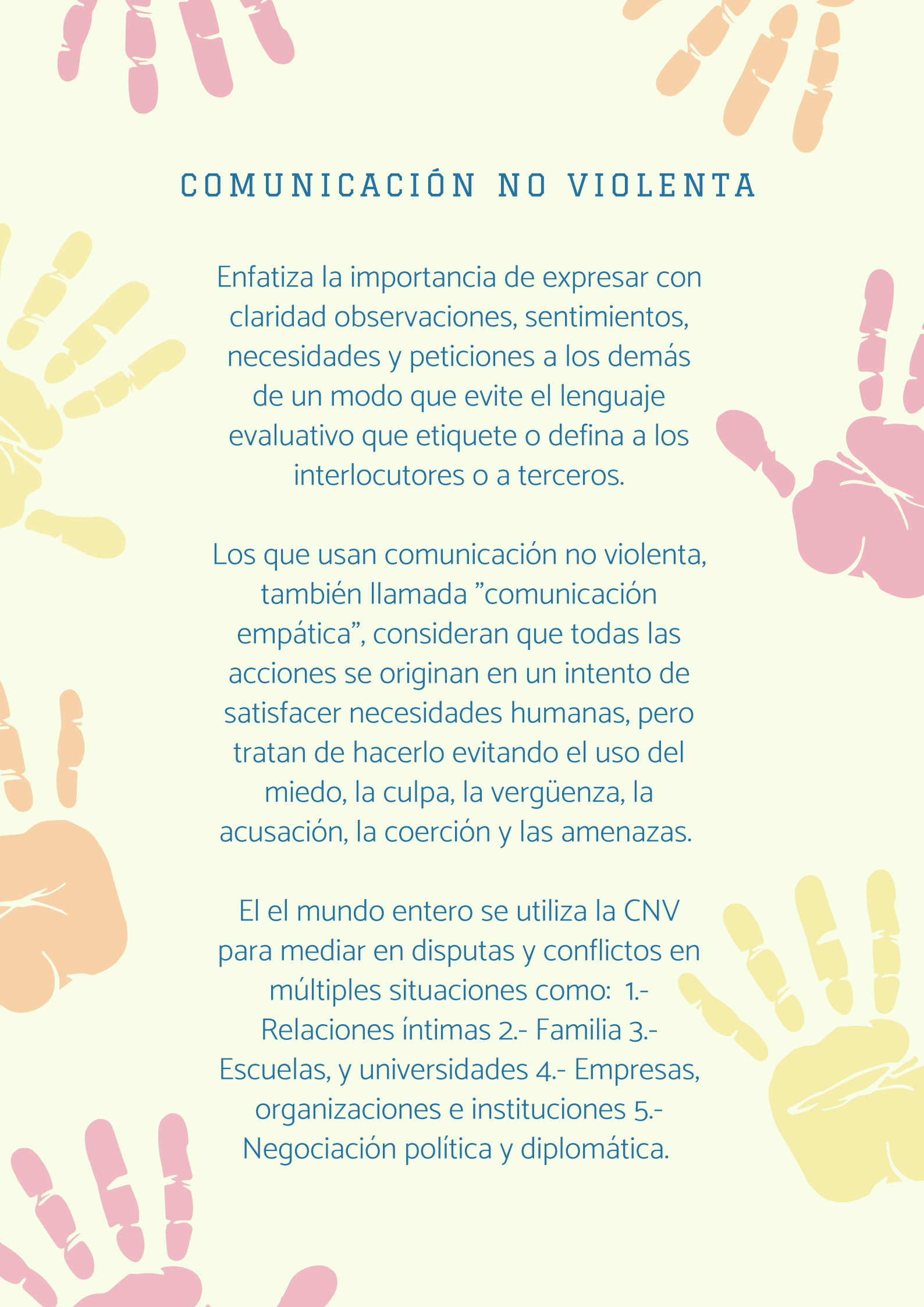


UNIVERSIDAD DE LAS PALMAS
DE GRAN CANARIA

RECURSOS & HABILIDADES
consultoría • formación • comunicación



COLEGIO OFICIAL
DE LA PSICOLOGÍA
DE LAS PALMAS

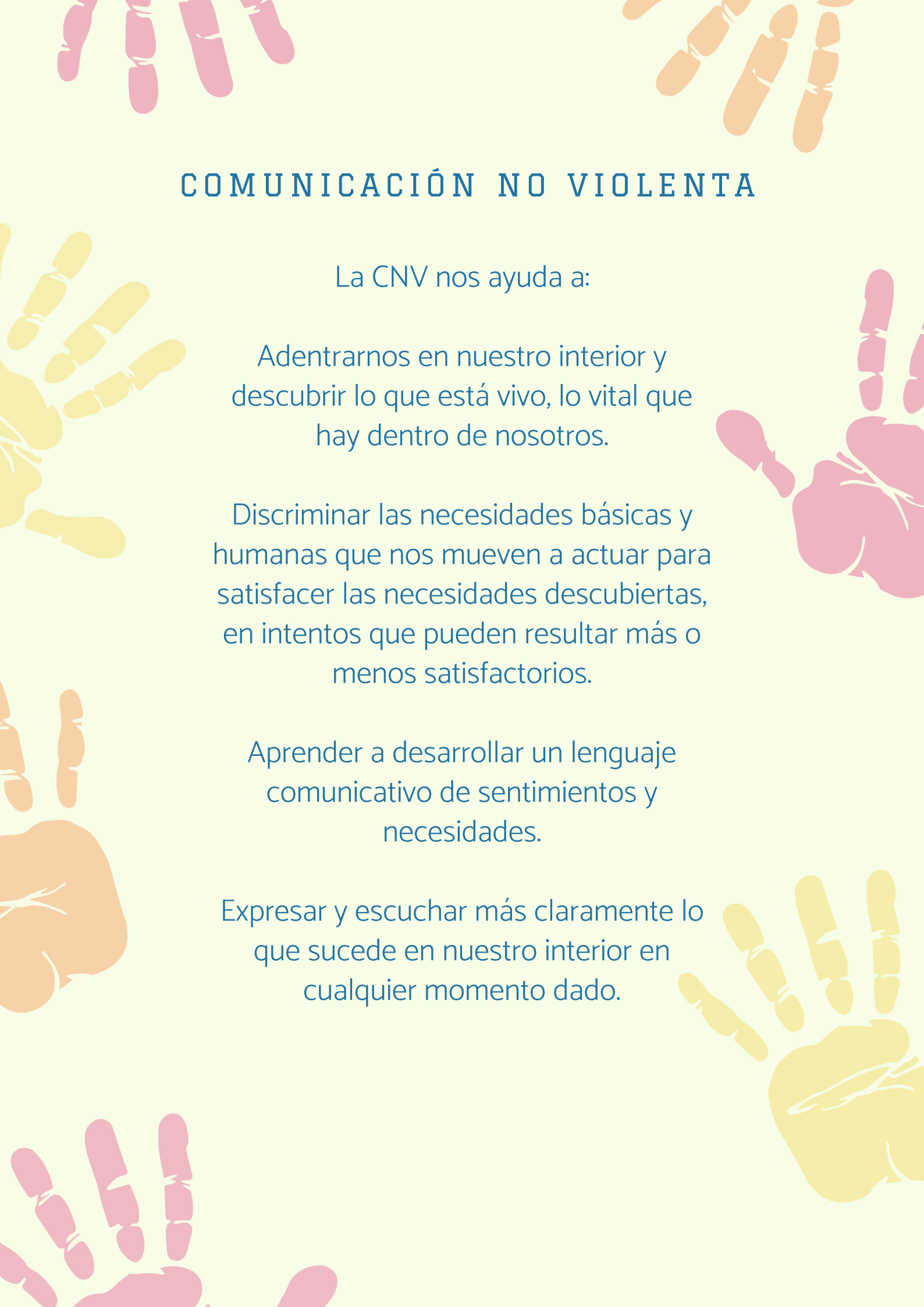


COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

Enfatiza la importancia de expresar con claridad observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones a los demás de un modo que evite el lenguaje evaluativo que etiquete o defina a los interlocutores o a terceros.

Los que usan comunicación no violenta, también llamada "comunicación empática", consideran que todas las acciones se originan en un intento de satisfacer necesidades humanas, pero tratan de hacerlo evitando el uso del miedo, la culpa, la vergüenza, la acusación, la coerción y las amenazas.

El el mundo entero se utiliza la CNV para mediar en disputas y conflictos en múltiples situaciones como: 1.- Relaciones íntimas 2.- Familia 3.- Escuelas, y universidades 4.- Empresas, organizaciones e instituciones 5.- Negociación política y diplomática.



COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

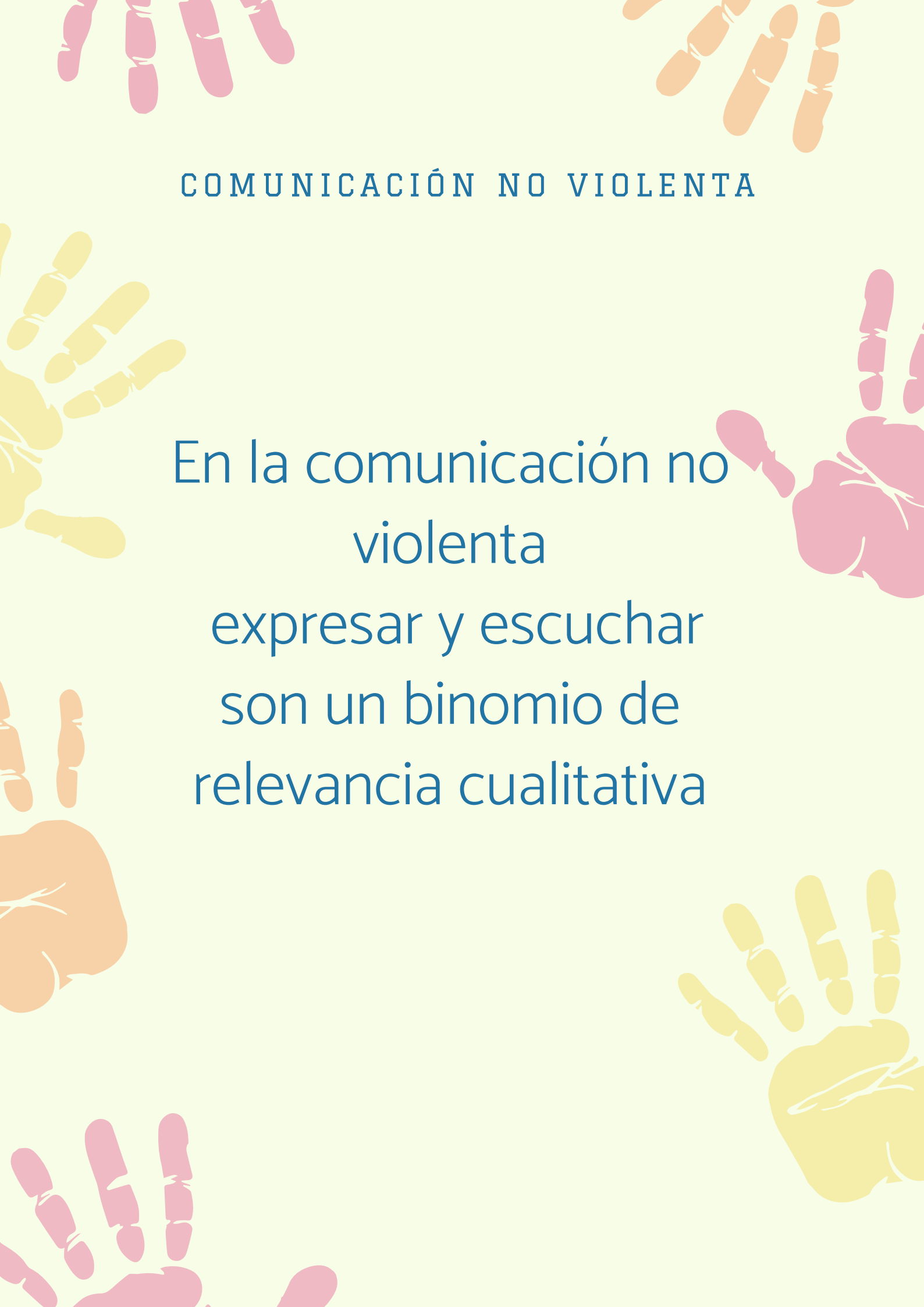
La CNV nos ayuda a:

Adentrarnos en nuestro interior y descubrir lo que está vivo, lo vital que hay dentro de nosotros.

Discriminar las necesidades básicas y humanas que nos mueven a actuar para satisfacer las necesidades descubiertas, en intentos que pueden resultar más o menos satisfactorios.

Aprender a desarrollar un lenguaje comunicativo de sentimientos y necesidades.

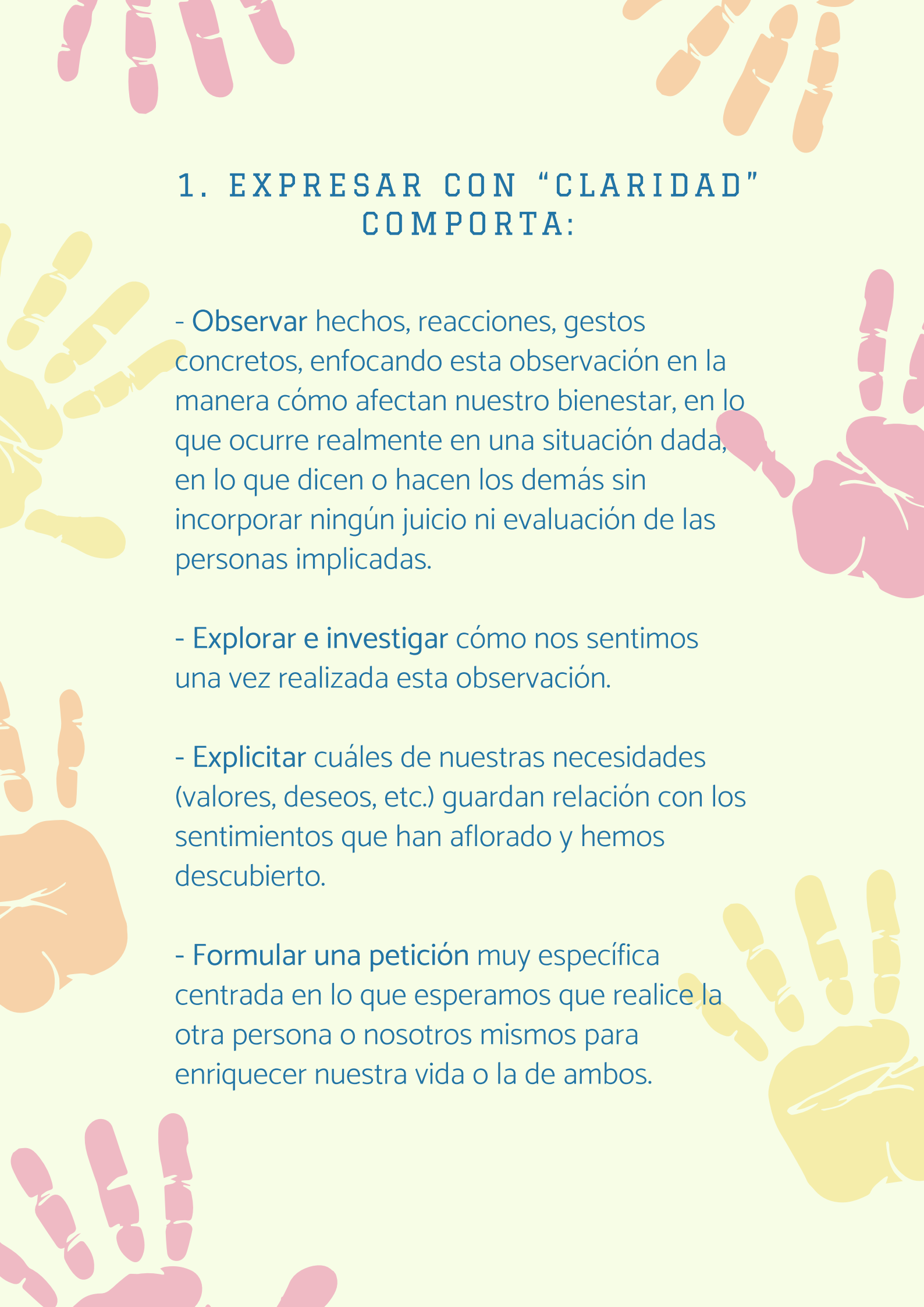
Expresar y escuchar más claramente lo que sucede en nuestro interior en cualquier momento dado.

The background of the slide is a light cream color, decorated with several stylized handprints in pink, orange, and yellow. The handprints are of varying sizes and are positioned around the central text, creating a frame-like effect. Some handprints are solid colors, while others have white line details on the fingers.

COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

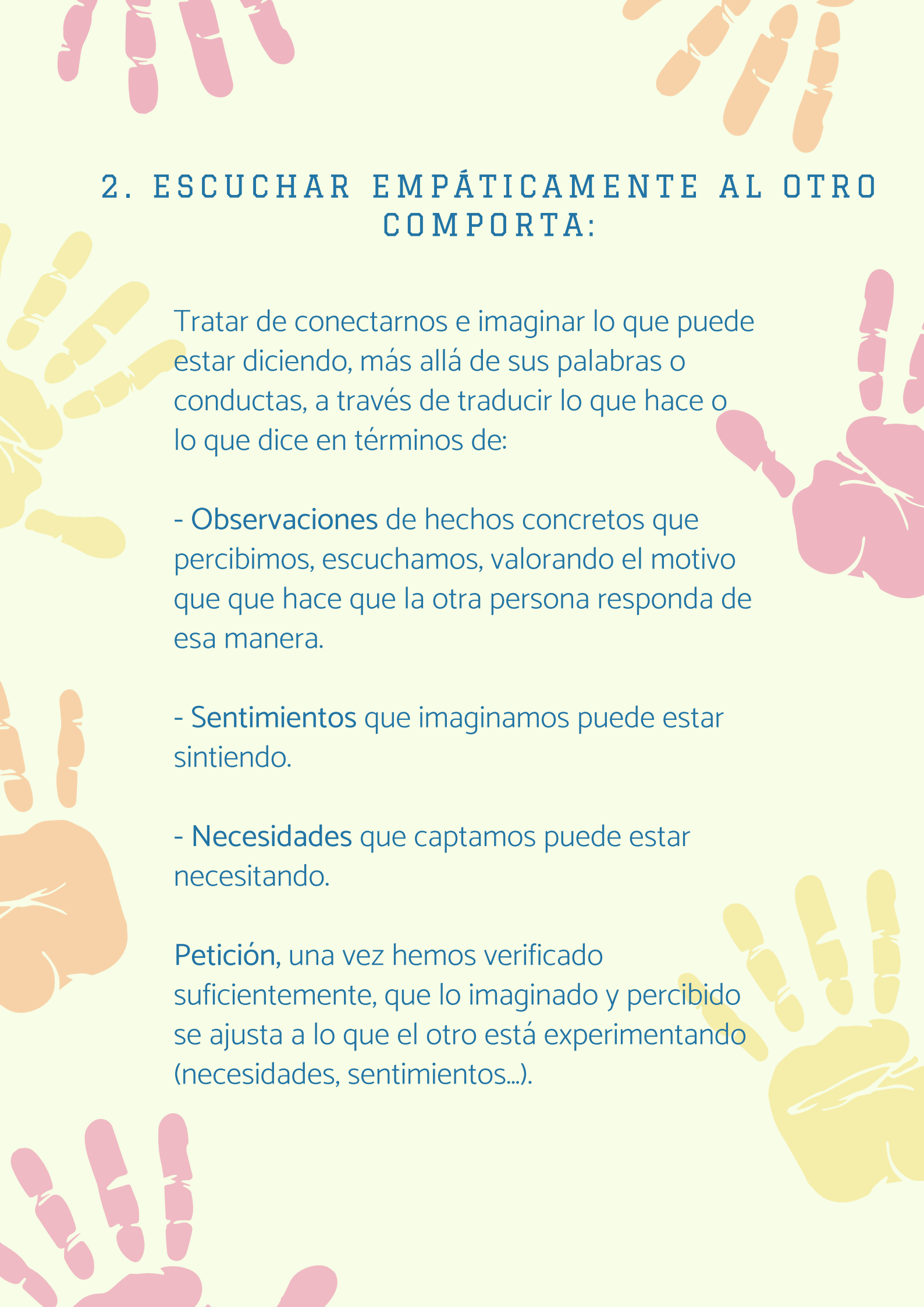
En la comunicación no
violenta

expresar y escuchar
son un binomio de
relevancia cualitativa



1. EXPRESAR CON “CLARIDAD” COMPORTA:

- Observar hechos, reacciones, gestos concretos, enfocando esta observación en la manera cómo afectan nuestro bienestar, en lo que ocurre realmente en una situación dada, en lo que dicen o hacen los demás sin incorporar ningún juicio ni evaluación de las personas implicadas.
- Explorar e investigar cómo nos sentimos una vez realizada esta observación.
- Explicitar cuáles de nuestras necesidades (valores, deseos, etc.) guardan relación con los sentimientos que han aflorado y hemos descubierto.
- Formular una petición muy específica centrada en lo que esperamos que realice la otra persona o nosotros mismos para enriquecer nuestra vida o la de ambos.



2. ESCUCHAR EMPÁTICAMENTE AL OTRO COMPORTA:

Tratar de conectarnos e imaginar lo que puede estar diciendo, más allá de sus palabras o conductas, a través de traducir lo que hace o lo que dice en términos de:

- Observaciones de hechos concretos que percibimos, escuchamos, valorando el motivo que hace que la otra persona responda de esa manera.
- Sentimientos que imaginamos puede estar sintiendo.
- Necesidades que captamos puede estar necesitando.

Petición, una vez hemos verificado suficientemente, que lo imaginado y percibido se ajusta a lo que el otro está experimentando (necesidades, sentimientos...).



El ideal de la CNV es que las propias necesidades, deseos, anhelos, esperanzas no se satisfagan a costa de otra persona.



Un principio clave de la comunicación no violenta que facilita lo comentado anteriormente (el ideal de la CNV es que las propias necesidades, deseos, anhelos, esperanzas no se satisfagan a costa de otra persona) es la capacidad de expresarse sin usar juicios sobre lo que está bien o mal, sobre lo que es correcto o incorrecto, por eso se hace hincapié en expresar sentimientos y necesidades, en lugar de críticas o juicios morales.



Cuando nuestra comunicación permite el dar y recibir de una manera compasiva, la felicidad reemplaza la violencia y el sufrimiento!

bromear	hacer cumplidos	humillar	argumentar	
ordenar	alabar	dar soluciones	aconsejar	
ridiculizar	exigir	desviar	juzgar	exigir

Lista de obstáculos a la comunicación

amenazar	dar lecciones	convencer por lógica		
interpretar	diagnosticar	comparar	cuestionar	
consolar	preguntar	esquivar	ironía	criticar



En la realidad del día a día comunicar de forma no violenta es más complejo de lo que en un principio podría parecer.

Por eso es muy importante ser consciente de los obstáculos y de la importancia de practicar este tipo de comunicación.

1.- Observación

2.- Expresión de los
sentimientos

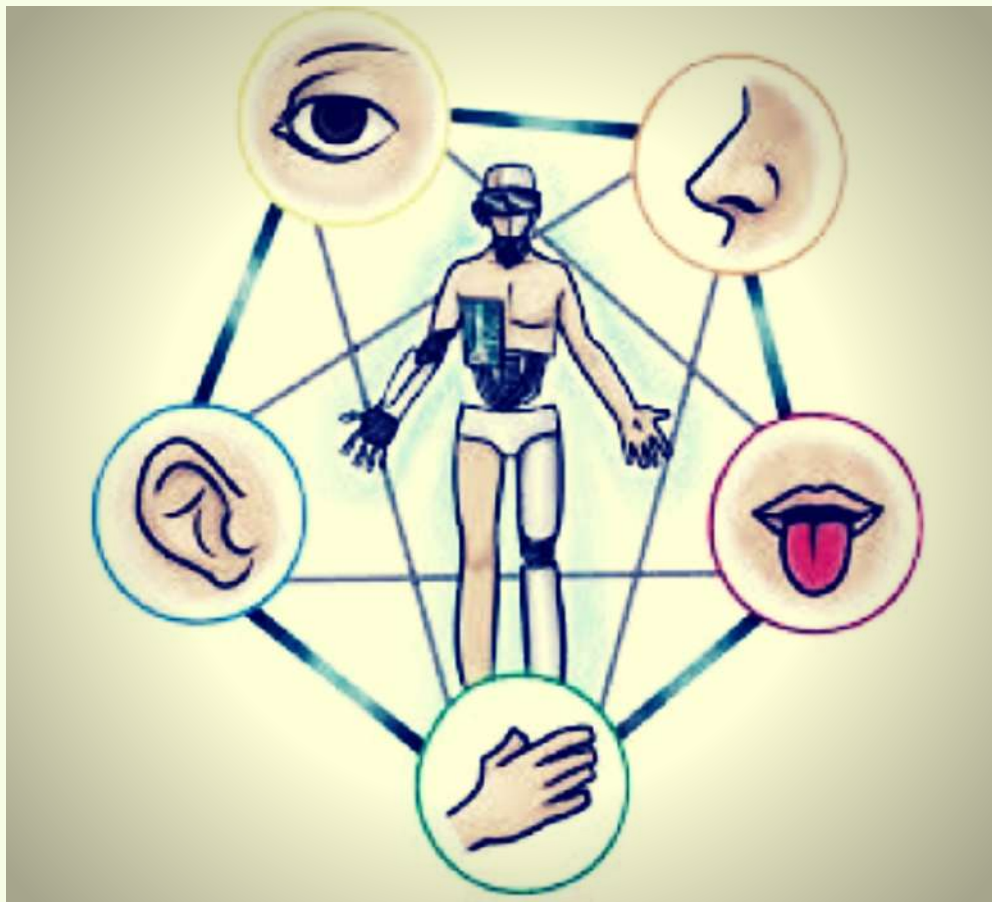
3.- Expresión de
necesidades

4.- Abrir y continuar el
diálogo con una petición



ETAPAS DE LA
COMUNICACIÓN NO
VIOLENTA

1.- OBSERVACIÓN



**Percibimos el mundo a través de
nuestro sentidos.**

1.- OBSERVACIÓN

Percibimos el mundo a través de nuestro sentidos.

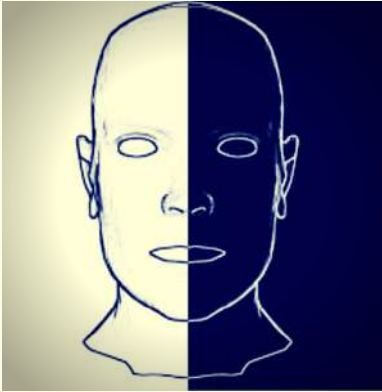


Cada acción, palabra, gesto, actitud, reacción es activada por algo que hemos percibido (estímulo).

La mayor parte del tiempo de nuestras percepciones están mezcladas con pensamientos, juicios, imaginación e interpretación ligadas a la huella del pasado.

Estímulo: un hecho o pensamiento que ha provocado una emoción o una reacción, señal de una necesidad no satisfecha que deseamos expresar.

1.- OBSERVACIÓN



Corremos el riesgo de ver el mundo de forma binaria y dicotómica (arriba-abajo, bueno-malo, blanco-negro, ganar-perder...).

La mayor parte de nuestras percepciones están mezcladas con pensamientos, juicios, imaginación e interpretación ligadas a la huella del pasado.



La idea central es observar de forma neutra describiendo los hechos sin hacer juicios.

Ejemplo: Cuando percibo que llegas tarde....
CVN: Cuando percibo que llegas a las 10,30 cuando habíamos quedado en vernos a las 10... (más posibilidad de apertura en el dialogo).



2.- EXPRESIÓN DE LOS SENTIMIENTOS

Nuestras emociones y sentimientos se manifiestan en nuestro cuerpo a través de sensaciones corporales. Es como el testigo de un coche que informa que algo está pasando.

Son muy útiles (ya sea su valencia positiva o negativa), porque nos dan información sobre la satisfacción o la frustración de nuestras necesidades.



2.- EXPRESIÓN DE LOS SENTIMIENTOS

Están directamente ligadas a nuestras necesidades vitales, sociales, personales, tales como sobrevivir, seguridad, respeto, comprensión, participación, conexión, etc.

Uno de los problemas es que no tenemos una idea clara de nuestras emociones y, además, nos cuesta expresarlas (emoción expresada, emoción superada). Esto es fundamental para conectarnos con autenticidad a nuestro interlocutor y contribuir a crear un clima de confianza.

Por ello es necesario enriquecer nuestro vocabulario cotidiano y expresar de una manera simple y precisa. Por ejemplo, utilizamos la palabra “siento” no para expresar una emoción, sino una valoración.

3.- Expresión de necesidades

Porque necesito... aspiro a... quisiera que...lo que es importante para mi es... quisiera...y

Nuestras necesidades son energía al servicio de la vida.

La vida se expresa en nosotros a través de ellas, para permitirnos ser, crecer y actualizar todo nuestro potencial.

Las necesidades son universales, esto va a ayudarnos a identificarlas más fácilmente.

Es importante reconocer nuestras necesidades (las nuestras y las de los otros) y no es sistemáticamente necesario satisfacerlas.

Una de nuestras primeras necesidades es la de tomar conciencia de nuestras necesidades.



3.- Expresión de necesidades

Los conflictos se sitúan con frecuencia a nivel de nuestras "estrategias" y no de nuestras necesidades, que nos son comunes.

Esta distinción nos abre un espacio de comprensión mutua, de libertad y de creatividad en las relaciones.

Diremos "Necesito que..." mejor que "necesito que tú" con frecuencia seguido de un verbo y no de una necesidad.

Ejemplo: decir "necesito que me obedezca" no expresa una necesidad, Diremos: "Estoy cansado y necesito apoyo. ¿Estarías de acuerdo en hacer lo que te pido?".

Hay tres grandes familias de necesidades:

- a.- Las de subsistencia.
- b.- Las de relaciones sociales.
- c.- Las de espiritualidad.



4.- Abrir y continuar el diálogo con una petición



El futuro no está en nuestras manos. No ejercemos poder sobre él. Sólo nos queda actuar, aquí y ahora.

(Teresa de Calcuta)

Una petición:



Se refiere al momento presente.

Se dirige a alguien.

Es concreta.

Es expresada en lenguaje positivo: pido lo que quiero y no lo que no quiero.



4.- Abrir y continuar el diálogo con una petición

Una petición:



Es realista y
realizable.



Es un proceso
paso a paso.



Es negociable.

Aceptamos que el otro
pueda decir “no”.



4.- Abrir y continuar el diálogo con una petición

Antes de expresar una petición debo tener en cuenta:

- 1.- Que no tengo una imagen de enemigo en mi cabeza.**
- 2.- Que me siento dispuesto a privilegiar la calidad de conexión antes que el resultado.**





ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

¿Qué es la escucha empática?

La empatía es una calidad de presencia que una persona puede ofrecer a otra o a sí mismo.

Conlleva dar toda mi atención a la persona que habla. Pon la cara pero sobre todo el oído y la mente,

Estoy libre de todo prejuicio (¡incluso si se trata de alguien con quien me relaciono desde hace años!) y la escucho como si la viera por primera vez.

No intentamos llevarla a ninguna parte, ni de consolarla, ni de encontrar una solución a través de un consejo.



ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

¿Qué es la escucha empática?

Confiamos en el hecho de que si es acompañada en su propio camino ella misma va a encontrar la sabiduría que hay en ella y así la solución (o una etapa de evolución) más apropiada.

Nuestra atención se focaliza esencialmente sobre las necesidades y los sentimientos de la persona que habla.

La empatía no es cuestión de palabra, pero podemos reformular lo que hemos entendido: cuando deseamos verificar con la persona si hemos comprendido bien lo que le ocurre.



ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

¿Qué es la escucha empática?

Dos signos nos indican que la persona ha llegado al final de lo que desea decir:

- 1.- No añade nada más.
- 2.- Desaparece cierta tensión perceptible en su cuerpo.

En este momento, se recomienda verificar si la persona desea añadir todavía alguna cosa.

Seguido, podemos compartir los sentimientos que nos habitan después de haberla escuchado o que hemos sentido escuchándola. Este feedback puede ser de gran valor para la persona que acaba de compartir con cierta intensidad su vivencia íntima y personal.



ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

Aclarar lo que me pasa

Observación	Sentimientos iniciales	Necesidades
Cuando...	Entonces me siento...	Busco mis necesidades no satisfechas
¿Hay juicios o interpretaciones o evaluaciones encubiertas?	¿ hay impresiones o evaluaciones encubiertas?	Porque necesito...
¿Cuáles?	Redefinir:	Traduzco mis juicios en necesidades
Redefinir:	Me siento...	Nuevas necesidades...
Cuando yo...	Nuevos sentimientos...	



ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

Expresar lo que me pasa

Frase resumen	Petición solo cuando	Petición para
observación+sentimiento +necesidades	tengo claro lo que estoy viviendo	establecer la conexión con la otra persona
	he traducido mis juicios en necesidades	para continuar el dialogo con el otro...
	Me he dado o recibido suficiente empatía	y ahora me gustaría que me digas...
	tengo clara mi intención.	



ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

Escucha empática de lo que expresa el otro

Observación	Sentimientos	Necesidades	Verifico
descripción	poniéndome en su lugar	que no son satisfechas en relación a la situación	¿es algo Así?
eliminado juicios, interpretaciones o evaluaciones.	te sientes...	porque necesito...	¿es esto?

Por ejemplo, Cuando tu dices...



El futuro no está en nuestras manos. No ejercemos poder sobre él. Sólo nos queda actuar, aquí y ahora.

(Teresa de Calcuta)

ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

LAS 4 ETAPAS DEL PROCESO DE CNV





ESCUCHAR AL OTRO CON EMPATÍA

sentimientos

cuando nuestras necesidades están satisfechas

cuando nuestras necesidades no están satisfechas

AFECTO	afectuoso, cariñoso, compasivo, comprensivo, simpático, tierno.	DESCONEXIÓN	aburrido. aislado, apático, desconectado, frío, distante.
INTERÉS	atento, atraído, curioso, encantado, estimulado, fascinado, interesado, intrigado.	CONFUSIÓN	confunso, dividido, dudoso, indeciso, perplejo, vacilante.
ENTUSIASMO	animado, apasionado, deseoso, entusiasmo, ilusionado, sorprendido.	AVERSIÓN	asco, horrorizado, odio, repugnado
INSPIRACIÓN	impresionado, inspirado, maravillado, pasmado.	IRRITACIÓN	frustrado, impaciente, irritado, molesto, consternado.
GRATITUD	agradecido, conmovido, emocionado.	DOLOR	abatido, afligido, angustiado, arrepentido, desconsolado, dolorido, solo,
FELICIDAD	alegre, complacido, contento, feliz, gozoso, jubiloso.	TRISTEZA	decepcionado, deprimido, desanimado, desilusionado, melancólico, triste
EUFORIA	aufórico, exultante.	IRA	enfadado, furioso, indignado, resentido.
ESPERANZA	alentado, esperanzado, expectante, optimista.	IEDO	asustado, pánico, pavor, preocupado
CONFIANZA	abierto, desenfadado, orgulloso, seguro.	VULNERABILIDAD	frágil, impotente, inseguro, sensible, vulnerable
PAZ	aliviado, apacible, calmado, centrado, cómodo, confiando, contento, desahogado, despreocupado, lúcido, plácido, relajado, sereno.	INQUIETUD	agitado, alarmado, desconcertado, incómodo, inquieto, intranquilo, sobresaltado, sorprendido.
DESCANSO	descansado, refrescado, renovado, reposado.	FATIGA	agotado, cansado, desgastado, fatigado, hecho polvo, reventado, quemado.
		TENSIÓN	agobiado, ansioso, estresado, desbordado, irritable, nervioso, tenso.
		VERGÜENZA	acomplejado, avergonzado, culpable.



ALGUNAS NECESIDADES HUMANAS FUNDAMENTALES

BIENESTAR FÍSICO							
ABRIGO	ALIMENTO	AIRE	LUZ	AGUA	REFUGIO	SUEÑO	CALOR
CONTACTO FÍSICO	MOVIMIENTO	EXPRESIÓN SEXUAL	DESCAN- SO	HIDRA- TACION	PROTE- CCIÓN	RITMO	
BIENESTAR EMOCIONAL							
ALEGRÍA	PLACER	ARMONÍA	BELLEZA	ORDEN	PAZ	SOLEDAD	COMFORT
CUIDARSE	SER CUIDADO	ESPIRI- TUALIDAD	PRESEN- CIA	SILENCIO	SERENIDAD	TRAN- QUILIDAD	
IDENTIDAD							
AUTOESTIMA	AUTOCON- FIANZA	COHERENCIA	HONRADEZ	IMPORTAR	INTEGRIDAD	VALORACIÓN	AUTO- AFIRMACIÓN
AUTONOMÍA							
ELECCIÓN	ESPACIO	ESPON- TANEIDAD	INDEPEN- DENCIA	LIBERTAD			
RECREACIÓN							
DESFOGARSE	ENTRETENIMIENTO	JUEGO	HUMOR	DIVERSIÓN			
REALIZACIÓN							
EXPLORACIÓN	VARIEDAD	EXPRESIÓN	EVOLUCIÓN	CONTRIBUCI ÓN	DESCUBRIMIENTO	APRENDIZAJE	
CREACIÓN	CREATIVIDAD	EVOLUCIÓN	RETO	EFFECTIVIDAD	ESTÍMULO	PARTICIPACIÓN	
CELEBRACIÓN							
CONMEMORACIÓN	PLACER	DUELO	RITUAL	GRATITUD	COMPARTIR ALEGRÍA	COMPARTIR PENAS	
SENTIDO							
CLARIDAD	COMPRESIÓN	CONCIENCIA	ESPERANZA	PROPÓSITO	ORIENTACIÓN	TRANSCEN- DENCIA	
NECESIDADES RELACIONALES							
ACEPTACIÓN	AFECTO	AMOR	APOYO	ATENCIÓN	CALOR HUMANO	CERCANÍA	
CO-CREACIÓN	COLABO- RACIÓN	COMPAÑE- RISMO	COMPAÑIA	COMPARTIR	COMPASIÓN	COMUNICACIÓN	
COMUNIDAD	CONEXIÓN	COMUNIÓN	RESPETO	CONOCER	CONTACTO	COOPERACIÓN	
VER Y SER VISTO	TERNURA	SOLIDARIDAD	CONFIANZA	TRANSPA- RENCIA	PROXIMIDAD	INTERDE- PENDIENTE	