

¿Qué es la comunicación no violenta?

La comunicación no violenta (CNV) ha sido descrita como un idioma de la compasión y un instrumento para el cambio social positivo. La CNV brinda herramientas que facilitan el desarrollo de una conciencia que nos permite profundizar nuestra conexión con nosotros mismos y con otras personas, transformando nuestras respuestas habituales a la vida. Conlleva un cambio radical en cómo pensamos y en cómo interpretamos la vida.

La CNV se basa en un principio fundamental: *Toda acción humana procura satisfacer alguna necesidad, y la comprensión y el reconocimiento de estas necesidades puede crear una base compartida para incrementar la conexión, la cooperación y –a nivel global– la paz.*

Los propósitos de la CNV

- Mejorar nuestra calidad de vida y nuestras relaciones con otras personas
- Transformar nuestra costumbre de hacer juicios moralísticos y, en cambio, enfocar nuestra atención en si las necesidades están satisfechas
- Aprender a valorar las necesidades de todas las personas de igual manera
- Apoyar una calidad de conexión que inspira la atención mutua y la creatividad para encontrar soluciones que atiendan las necesidades de todos
- Apoyar el funcionamiento de grupos y de organizaciones con base en la atención de las necesidades
- Promover la transformación social hacia un mundo donde todos importan y las personas tienen las aptitudes para hacer la paz

Los componentes de la comunicación no violenta

Aprender la CNV es como aprender un nuevo idioma. Requiere práctica. El idioma de la CNV incluye dos partes: expresarnos con honestidad a otras personas y escuchar a otros con empatía.

Ambos se manifiestan en cuatro componentes: **observaciones, sentimientos, necesidades y peticiones**. En la práctica de la CNV, distinguimos entre esos componentes y los juicios, las interpretaciones y las demandas.

También aprendemos a conectarnos empáticamente con nosotros mismos, es decir, realizar la “auto-empatía”. Al mantener la conexión con nuestras propias necesidades, podemos elegir nuestras acciones y respuestas, basadas en la auto-aceptación, en vez de reaccionar de manera habitual.

En el contexto de la CNV, las **necesidades** se refieren a nuestros valores básicos y a los anhelos más íntimos del ser humano. Nuestras necesidades son la expresión más profunda de lo que compartimos como seres humanos.

Todos compartimos las necesidades clave de la supervivencia: la hidratación, la nutrición, el albergue y la conexión, por mencionar algunos. También compartimos muchas otras necesidades, como por ejemplo: el afecto, la cooperación, la comprensión, la autonomía, la libertad, la justicia, la honestidad.

Comprender, identificar y conectarnos con nuestras necesidades nos ayuda a comprendernos mejor y fomenta la comprensión con los demás. Cuando tomamos en cuenta las diversas necesidades de las personas, hay más probabilidades de que podemos adoptar medidas que satisfacen las necesidades de todos.

Los sentimientos surgen cuando nuestras necesidades están satisfechas, o cuando no lo están, lo cual sucede a cada momento de la vida. Con la CNV aprendemos a identificar y nombrar nuestros sentimientos y a conectarlos a nuestras necesidades. Por ejemplo, si nuestra necesidad de cooperación está satisfecha, podemos sentir aprecio y alivio; si nuestra necesidad de cooperación no está satisfecha, podemos sentir ira o frustración.

Descubrir las necesidades que están ligadas a nuestros sentimientos nos permite asumir plena responsabilidad por nuestra experiencia, eliminando de esa manera la manifestación de culpabilidad, propia o ajena. Al respecto, reconocer, por ejemplo, que me siento enojada porque mi necesidad de cooperación no fue satisfecha es una manifestación de mi ser en el momento, y no un juicio de culpabilidad hacia otra persona.

Uno de nuestros objetivos en la CNV es traducir los juicios y las interpretaciones en **observaciones**. La intención es de alejarnos de la perspectiva de que todo se divide en bien y mal. Logramos esto al describir la situación a la que estamos reaccionando, de manera concreta, específica y neutral, muy similar a como una cámara de video podría captar el momento. Cuando podemos describir lo que vemos u oímos en términos de observación, sin incluir juicios, evaluaciones u opiniones, es más probable que la persona que nos escucha consiga aceptar lo que estamos diciendo. Por ejemplo, si decimos: “Usted es grosero” es muy posible que la otra persona objetará y, en vez de llevar a la conexión, la conversación podría llevar a una discusión. Sin embargo, si decimos “Cuando te vi entrar al cuarto y prender la televisión ...” es más probable que la otra persona estaría dispuesta a escuchar lo que sigue, sin estar motivada a entrar en una discusión.

Para satisfacer nuestras necesidades, hacemos **solicitudes** para evaluar qué tan probable es que conseguiremos cooperación para las estrategias particulares que tenemos para satisfacer nuestras necesidades.

Nuestro propósito es identificar y expresar una acción específica que creemos logrará ese objetivo y el paso siguiente consiste en verificar con los interesados acerca de su voluntad para participar en satisfacer nuestras necesidades de esa manera.

Aprender a expresar peticiones en vez de exigencias es un reto muy desafiante para la mayoría de las personas. Sin embargo, es fundamental para fortalecer nuestra capacidad de crear la vida que deseamos. Para lograrlo, aprendemos a cambiar nuestro enfoque de satisfacer nuestras propias necesidades, a centrar nuestra atención en una calidad de conexión donde las necesidades de ambas personas realmente importan y será posible a final de cuentas satisfacer las de ambas.

Esta sección introductoria se adaptó de los materiales de referencia del BayNVC Leadership Program.

© Inbal Kashtan y Miki Kashtan. Para más información sobre el trabajo y los programas de BayNVC en inglés, puede dirigirse a: nvc@baynvc.org, el sitio web www.baynvc.org, o por teléfono al (510) 433-0700.

La comunicación no violenta fue desarrollada por el Dr. Marshall Rosenberg (www.cnvc.org), quien lo ha introducido a individuos y organizaciones en todo el mundo. La CNV se ha usado entre tribus en guerra y en países desgarrados por la guerra, en las escuelas, en las prisiones y en las empresas; en atención de asuntos de salud, cambio social, e instituciones de gobierno; como también en las relaciones personales íntimas. Actualmente, más de 200 instructores certificados y muchísimos instructores no-certificados están compartiendo CNV en sus comunidades en todo el mundo.