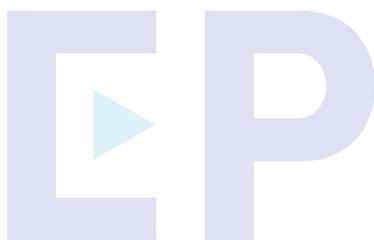


CTRP0007/ Comunicación no violenta



ÍNDICE

- Módulo 1. Gestión emocional en la comunicación
- Módulo 2. Fortalecimiento de las relaciones

OBJETIVOS

- Identificar y aplicar estrategias y técnicas de comunicación no violenta, teniendo en cuenta la gestión emocional en la interlocución, así como los elementos que favorecen el fortalecimiento de las relaciones.

1

Gestión emocional en la comunicación

CEP

CONTENIDO:

1. Identificación de los elementos claves en la comunicación no violenta
 - 1.1 Las emociones propias y ajenas
 - 1.2 La observación de los hechos sin evaluar, criticar ni calificar
 - 1.3 Las estrategias para hacer y recibir peticiones de manera positiva
2. Elección de nuestro comportamiento ante situaciones de enojo y/o gratitud
 - 2.1 Las peticiones con claridad y concreción

- 2.2 Los comportamientos positivos ante situaciones de conflicto
- 2.3 El reconocimiento para la conexión con los demás
- 2.4 La gestión de conflictos a través de la teoría CNV

OBJETIVOS:

Identificar las propias necesidades/ emociones y la relación con las del resto, evitando prejuicios y valoraciones.

1. IDENTIFICACIÓN DE LOS ELEMENTOS CLAVES EN LA COMUNICACIÓN NO VIOLENTA

La Comunicación No Violenta (CNV), también conocida como comunicación compasiva o comunicación colaborativa, es un enfoque de comunicación desarrollado por el psicólogo clínico **Marshall Rosenberg Aen** la década de 1960.



La CNV se basa en la premisa de que la forma en que nos comunicamos puede generar conexiones más profundas y comprensión mutua, o puede contribuir a malentendidos y conflictos. Todos merecemos ser escuchados y comprendidos, sin importar nuestras diferencias.

Su objetivo principal es mejorar la calidad de la comunicación entre las personas y promover la resolución pacífica de conflictos.

Se centra en tres aspectos fundamentales:

- **Auto empatía:** la profunda y compasiva percepción de nuestra propia experiencia interior. El reconocimiento y la conexión con nuestros propios sentimientos y necesidades.
- **Empatía:** entender y compartir una emoción expresada por otro.
- **Auto expresión honesta:** expresarse auténticamente de una forma que haga más probable que surja la compasión de los demás

Son cuatro los componentes de la CNV:

- **Observación (O):** comenzamos por describir objetivamente lo que observamos, evitando interpretaciones o juicios.
- **Sentimiento (S):** identificamos nuestros sentimientos en relación con la situación.
- **Necesidad (N):** reconocemos nuestras necesidades subyacentes.
- **Petición (P):** formulamos una petición clara y específica para satisfacer esas necesidades.

EJEMPLO

Ante una situación en la que alguien ha hecho algo que no nos ha gustado y aplicando estos componentes:

- *Observación: intentaremos expresar qué ha hecho la otra persona (que no nos ha gustado).*
- *Sentimiento: intentaremos definir cómo nos sentimos.*
- *Necesidad: deberemos identificar qué necesidad (nuestra) no ha sido satisfecha.*
- *Petición: pediremos a esa persona claramente qué queremos que haga.*

Identificar los elementos Claves en la Comunicación No Violenta nos invita a mirar más allá de las palabras y adentrarnos en el mundo de las emociones, las observaciones imparciales y las estrategias constructivas.

En el proceso de Comunicación No Violenta encontramos cinco elementos principales que podemos utilizar cuando experimentamos desconexión de los demás y para comprobar si todos estos elementos están alineados:

1. **Conciencia:** ¿Estoy conectado conmigo mismo? ¿Me estoy expresando honesta y vulnerablemente? ¿Estoy escuchando con empatía? ¿Estoy valorando las necesidades de los demás como si fueran mías? ¿Estoy comprometido a buscar soluciones que puedan satisfacer las necesidades de todos?
2. **Pensamiento:** ¿Hay juicio o culpa en mi conciencia? ¿Estoy enojado o resentido en este momento cuando me relaciono con el otro?
3. **Lenguaje:** ¿Están mis palabras libres de críticas y reproches?
4. **Comunicación:** ¿Mi comunicación no verbal (tono de voz y lenguaje corporal) es congruente con mis palabras?
5. **Uso del poder:** ¿Quiero dominar a esta persona para conseguir lo que quiero? ¿Es realmente mi petición una exigencia disfrazada? ¿Estoy preparado para escuchar un no, escuchar con empatía y mantener la conexión? ¿Estoy dispuesto a permanecer en el diálogo hasta que encontremos una solución que satisfaga a todos los involucrados?



En este tema vamos a ver los diferentes componentes de la CNV para comprender cómo contribuyen a una comunicación más empática y efectiva. También veremos cómo aplicarlos en situaciones cotidianas de modo que nos permita construir relaciones más armoniosas y significativas.

El análisis de los componentes de la CNV nos ayudará a comprender cómo estos contribuyen a una comunicación más empática y efectiva. Son los siguientes:

1. **Las emociones propias y ajenas:** reconocer nuestras emociones y las de los demás es esencial para la CNV. Las emociones son señales que nos indican nuestras necesidades y valores. Al identificarlas, podemos expresar nuestros sentimientos de manera auténtica y comprender mejor las experiencias emocionales de los demás.
2. **La observación de los hechos sin evaluar, criticar ni calificar:** la CNV nos anima a observar los hechos de manera objetiva, sin juzgar ni etiquetar. Al separar la observación de la evaluación, creamos un espacio para la comprensión mutua y la resolución de conflictos.
3. **Las estrategias para hacer y recibir peticiones de manera positiva:** la CNV nos enseña a formular peticiones de manera clara y positiva. En lugar de exigir, podemos expresar nuestras necesidades y solicitar acciones específicas. Asimismo, al recibir peticiones, practicamos la empatía y buscamos soluciones que beneficien a ambas partes.



En el siguiente enlace podrás acceder al Centro de Comunicación No Violenta

1.1 Las emociones propias y ajenas

En la Comunicación No Violenta (CNV), el reconocimiento y manejo de las emociones propias y ajenas es esencial para establecer conexiones auténticas y comprender las necesidades de los demás.

Antes de comenzar con el desarrollo de este punto vamos a detenernos un momento para analizar qué son las emociones y cómo nos afectan.

A. Las emociones

Las emociones son parte integral de nuestra respuesta a las experiencias de la vida, influyendo en cómo las vivimos y reaccionamos ante ellas. Son procesos psicológicos complejos que se activan en respuesta a estímulos significativos, al detectar cambios significativos. Se manifiestan a través de la percepción, la atención, la memoria, el pensamiento, y la acción.



Las emociones son estados afectivos que experimentamos como reacciones subjetivas al ambiente, acompañadas de cambios orgánicos, tanto fisiológicos como endocrinos.

Las emociones positivas tienen un impacto significativo en diversos aspectos de la vida de las personas, desde su bienestar emocional y físico hasta su capacidad para enfrentar desafíos y relacionarse con los demás de manera satisfactoria. Por otro lado, las emociones negativas, pueden tener efectos perjudiciales si se experimentan de manera crónica o intensa.



Todas las emociones, tanto positivas como negativas, son parte natural de la experiencia humana y pueden proporcionar información valiosa sobre nuestras necesidades y experiencias. Lo crucial es aprender a manejar y canalizar estas emociones de manera saludable.

Las emociones se componen de aspectos conductuales, cognitivos y fisiológicos que se manifiestan en respuesta a estímulos significativos.

Son procesos multidimensionales que incluyen:

- **Análisis de situaciones significativas:** evaluación de eventos importantes.
- **Interpretación subjetiva:** cómo percibimos y sentimos dichos eventos.
- **Expresión emocional:** la comunicación de nuestras emociones a través de la conducta.
- **Preparación para la acción:** la movilización de comportamientos en respuesta a las emociones.
- **Cambios en la actividad fisiológica:** las respuestas corporales que acompañan a las emociones.



a. Análisis de situaciones significativas

Este análisis no es un proceso estático, sino que evoluciona y se adapta según las demandas del entorno. Es un proceso adaptativo que recluta a otros procesos psicológicos como la percepción, la

atención, la memoria y el pensamiento. Además, implica una condición especial de procesamiento de información, mediante la cual se pone en relación algo ya conocido o que se percibe en ese momento, con una escala de valores; análisis del cual depende tanto la cualidad como la intensidad de las emociones evocadas.



Este análisis implica la evaluación de eventos importantes y cómo estos afectan a nuestro estado emocional. Supone lo siguiente:

- Detección de cambios significativos: el análisis comienza cuando detectamos cambios en nuestro entorno que consideramos significativos. Esto puede ser algo que afecta directamente a nuestros intereses, metas o bienestar.
- Evaluación de la relevancia personal: una vez detectado el cambio, evaluamos su relevancia personal. Esto significa considerar cómo el evento se relaciona con nuestras experiencias pasadas, valores y expectativas actuales.
- Valoración de las consecuencias: se valoran las posibles consecuencias del evento. Esto incluye prever los efectos a corto y largo plazo que el evento podría tener en nuestra vida.

- Respuesta emocional: basándonos en esta evaluación, generamos una respuesta emocional. Esta respuesta es una combinación de nuestros pensamientos, sentimientos y tendencias conductuales hacia el evento.
- Preparación para la acción: la emoción resultante nos prepara para actuar de manera que podamos enfrentar el evento de manera efectiva, ya sea acercándonos o alejándonos de él.

b. Interpretación subjetiva

La interpretación subjetiva es el proceso mediante el cual damos significado a nuestras emociones. Es un proceso dinámico que está influenciado por nuestra historia personal, contexto y estado cognitivo en el momento de la emoción.

Esta interpretación es clave para entender cómo las emociones afectan nuestro comportamiento y nuestras decisiones.

Este concepto se refiere a cómo cada individuo experimenta y da sentido a sus emociones de manera única, basándose en sus experiencias personales, creencias y contexto.

La experiencia personal única implica subjetividad. No hay dos personas que experimenten una emoción de la misma manera, ya que cada persona vive las emociones de manera peculiar, incluso puede variar en la misma persona en diferentes momentos.

La forma en que interpretamos la excitación fisiológica influye en nuestra experiencia emocional. Esto fue demostrado por Schachter y Singer en su teoría bifactorial de la emoción, que sostiene que necesitamos catalogar nuestra excitación para que aparezca la experiencia emocional.

La teoría bifactorial de la emoción, propuesta por **Stanley Schachter** y **Jerome Singer** en 1962, es una de las teorías más influyentes en el estudio de las emociones.



Según esta teoría, la experiencia emocional depende de dos factores principales:

- Activación fisiológica: se refiere a las respuestas físicas que experimentamos ante un estímulo, como el aumento del ritmo cardíaco o la tensión arterial. Esta activación es necesaria pero no suficiente para experimentar una emoción.
- Interpretación cognitiva: es la evaluación que hacemos de la situación que ha provocado la respuesta fisiológica. Esta interpretación determina la calidad de la emoción que sentimos, es decir, si sentimos miedo, alegría, tristeza, etc.



Esta teoría sostiene que la intensidad de la emoción se basa en cómo interpretamos las respuestas fisiológicas, mientras que la calidad de la emoción viene determinada por cómo evaluamos cognitivamente la situación.

Algunas teorías, como la de Robert Zajonc, sugieren que nuestras reacciones emocionales pueden ser más rápidas que nuestras interpretaciones conscientes, lo que indica que las emociones pueden surgir sin necesidad de un procesamiento cognitivo previo.

La teoría de **Robert Zajonc**, conocida como la teoría de la Primacía Afectiva, propone que las emociones y la cognición son procesos independientes entre sí. Según esta teoría, la reacción afectiva a un estímulo, o la emoción, puede surgir y preceder a la reacción cognitiva o al procesamiento cognitivo. Esto significa que podemos experimentar emociones sin necesidad de un procesamiento cognitivo consciente previo.



Zajonc argumenta que existen estructuras cerebrales diferenciadas que se encargan de los procesos emocional y cognitivo, como el sistema límbico y los ganglios basales para las emociones, y el córtex frontal para la cognición. La teoría sugiere que las emociones pueden ser respuestas inmediatas a estímulos, que luego son interpretadas por nuestros procesos cognitivos.

Esta teoría ha generado un importante debate en la psicología sobre la relación entre emoción y cognición, y ha impulsado investigaciones adicionales para comprender mejor cómo se desarrollan y se relacionan estos procesos en nuestra experiencia diaria.



La interpretación subjetiva de las emociones puede ser un factor de mantenimiento en algunos trastornos psicológicos. Por ejemplo, en el trastorno de pánico, las interpretaciones catastróficas de las sensaciones físicas pueden aumentar y mantener los síntomas de pánico.



Un "Trastorno psicológico", también conocido como trastorno mental, se puede definir como un patrón de síntomas psicológicos o de comportamiento que afectan a varias áreas de la vida y/o crean algún tipo de malestar emocional en la persona que lo padece. Esta definición se alinea con la proporcionada por el DSM (Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales), que describe un trastorno mental como un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, reflejando una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental.

c. Expresión emocional

La expresión emocional no solo sirve para comunicar nuestros sentimientos a los demás, sino que también tiene una función adaptativa importante, ya que puede influir en la conducta de los demás y facilitar la cohesión social y la supervivencia.



La expresión emocional puede variar según la cultura, lo que complica su interpretación y manejo en la vida cotidiana.

Este proceso incluye una variedad de comportamientos y señales que comunican a los demás cómo nos sentimos y engloba:

- Expresiones faciales: son quizás el medio más directo y universal de expresión emocional. Cada emoción básica tiene asociada una expresión facial característica que es reconocible en diferentes culturas.



- Lenguaje corporal: incluye posturas, gestos y movimientos que pueden indicar nuestro estado emocional. Por ejemplo, una postura encorvada puede ser indicativa de tristeza o desánimo.
- Tono de voz: las variaciones en el tono, la velocidad y el volumen de nuestra voz pueden revelar emociones como la alegría, la ira o la ansiedad.
- Respuestas conductuales automáticas: son reacciones que ocurren de manera refleja ante ciertos estímulos emocionales, como retroceder ante el miedo o acercarse en respuesta a la felicidad.
- Cambios en la conducta interpersonal: nuestras emociones afectan la manera en que interactuamos con otros, pudiendo hacernos más sociables o retraídos dependiendo de cómo nos sentimos.
- Comunicación verbal: aunque no es verbal, la elección de palabras y la forma de hablar también pueden ser una forma poderosa de expresar emociones.