

UNA INTRODUCCIÓN A LA
COMUNICACIÓN
NO VIOLENTA
(C.N.V.)



ÍNDICE

Definición de C.N.V.	1
Características de la comunicación alineante.....	2
El proceso de la C.N.V.	4
1. Observaciones y Evaluaciones.....	5
2. Identificar y expresar sentimientos.....	5
3. Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos.....	7
4. Peticiones y Exigencias.....	9
Recibir y reflejar empáticamente.....	10
Expresar aprecio.....	12
Listado de algunas necesidades humanas.....	13
Listado de sentimientos.....	14

NOTA PREVIA

Quiero aprovechar para expresar mi agradecimiento más auténtico a quienes investigan y comparten, contenta de las aportaciones que recojo y con las que crezco.

Arai

La información recogida en el este libreto está basada -y en gran parte directamente extraída sin modificación alguna- en los apuntes de la Segunda Presencial: Comunicación, del curso de **Introducción a la Facilitación de Grupos y Resolución de Conflictos** impartido por Jose Luis Escorihuela “Ulises” el curso 2009-2010. GRACIAS POR COMPARTIR.

Introducción a la Comunicación No Violenta (CNV)

“Para resolver un conflicto, debemos abandonar la finalidad de querer que las personas hagan, lo que un@ desea. Más bien, nos concentraremos en crear condiciones donde las necesidades de cada un@ sean satisfechas”

Marshall B. Rosenberg

Definición de CNV

La Comunicación No Violenta (también Comunicación Compasiva) es una forma de hablar y relacionarnos que facilita el flujo comunicativo necesario para intercambiar información y resolver las diferencias. Nos ayuda a identificar nuestros valores y necesidades compartidas y a utilizar un lenguaje que favorece la relación, a la vez que evita el resentimiento y la pérdida de autoestima.

La CNV utiliza la compasión como primera motivación para comunicar, en lugar del miedo, la culpa o la frustración. Nos invita a asumir la responsabilidad personal por nuestros actos y a mejorar la calidad de nuestras relaciones.

La CNV se basa en las siguientes premisas:

- Todas las personas actúan para satisfacer sus necesidades
- Es mejor satisfacer tales necesidades a través de la cooperación que de la agresión
- La gente disfruta haciendo el bien por los demás cuando se le permite hacerlo voluntariamente

Características de la Comunicación alienante

- Niega la responsabilidad que nos corresponde
 - o Atribuyendo la responsabilidad a otr@s: Le pegué porque no se estaba quieto.
 - o A fuerzas impersonales: He limpiado la casa porque había que hacerlo.
 - o A la autoridad: Le mentí al cliente porque esas eran las órdenes de la jefa.
 - o A la presión del grupo: Comencé a fumar porque tod@s mis amig@s lo hacían.
 - o A las normas sociales: Odio ir a trabajar, pero tengo marido y 3 hijos.
- Critica, acusa, diagnóstica, juzga, insulta... Ejemplos:
 - o Lo que te pasa a ti es que eres un egoísta.
 - o Ella es una vaga de cuidado, se pasa la mañana sin dar ni golpe.
 - o La culpa la tiene su madre.
 - o No está en absoluto preparado para enseñar.
- Siempre que criticamos el comportamiento de alguien que funciona con valores diferentes a los nuestros estamos haciendo un juicio moral. Cuando hablamos este lenguaje juzgamos a l@s otr@s y a lo que hacen con palabras como: buen@, mal@, normal, anormal, responsable, irresponsable, list@, torpe, etc. De esta manera clasificamos a la gente valorando positivamente algunas personas y marginando o menospreciando otras, creamos divisiones que producen dolor y conflictos.
 - o ¡Es más tonto que un arado!
 - o ¡Cómo puedes ser tan irresponsable de dejar a tus hijos solos en casa toda la tarde!
 - o ¡Es una pelandrusca. Ha tenido 5 novios en menos de un año!

- Es importante no confundir los juicios de valor, juicios que hacemos para expresar nuestros valores, y los juicios morales, juicios para “condenar” aquell@s que dicen o hacen cosas que no concuerdan con nuestros juicios de valor.

- o La violencia es mala y la gente que la utiliza son tod@s un@s malvad@s

A mi me da miedo el uso de la violencia para resolver conflictos y preferiría que se resolvieran por otros medios.

- Utiliza la coerción (miedo, culpa, vergüenza, obligación, castigo, recompensa, “deberías”, “tienes que”...)

- o Bueno, ya sabes que si no recoges la mesa, no podrás salir por la tarde

- Trata de arreglarlo todo: Una actitud de arreglalo-todo consiste en dar consejo o ayuda a partir de lo que yo pienso que es bueno para la otra persona, en lugar de sintonizar con lo que la otra persona realmente quiere. Aunque se trate de un consejo muy meditado y sensible, raramente funciona porque normalmente lo que la otra persona quiere es empatía o comprensión, no consejo, y tiempo para buscar las soluciones por sí misma. Ejemplos de expresiones arreglalo-todo:

- o Oh, eso no es nada, podría ser mucho peor

- o Tienes toda la razón, no hay nada que hacer con ell@s, mejor te olvidas de todo

- o No te preocupes, todo saldrá bien

- o Esto le pasa a todo el mundo tarde o temprano

- o ¿Por qué no lo dejas? Tú mereces algo mejor que eso

- o Míralo por el lado positivo, ahora podrás...

(expresiones arreglalo-todo tipo nueva era)

- o Si te ha ocurrido esto, es por alguna razón

- o No es más que tu karma, tienes que aceptarlo

- o Tienes que aprender a dejarlo estar y fluir con las cosas

- o No tienes más que meditar sobre el asunto y encontrarás la solución

- o Tienes que confiar más en el universo

- o ¿Qué puedes esperar de él? Es un capricornio (le falta vitamina C, es de un chakra muy bajo, etc.)

El proceso de la CNV

Los 4 componentes de la CNV:

1. Observaciones: las acciones o hechos concretos que observamos y que nos afectan
2. Sentimientos: lo que sentimos en relación con lo que observamos
3. Necesidades: necesidades, valores, deseos, etc. que crean tales sentimientos
4. Peticiones: las acciones concretas que requerimos a la otra parte para poder satisfacer nuestras necesidades o vivir de acuerdo a nuestros valores

En el proceso de comunicación podemos expresar honestamente lo que queremos, siguiendo las 4 componentes anteriores, o podemos escuchar y reflejar empáticamente lo que otr@s quieren de nosotr@s, siguiendo igualmente las 4 componentes anteriores.

- Escuchar y reflejar empáticamente: “Cuando tú...” (observación, opcional), “te sientes ...” (sentimientos) “porque necesitas ...” (necesidades) “y lo que te gustaría es que yo...” (petición, puede ser hacia un@mism@) – comprobación (opcional)

Ejemplo: entiendo que cuando pongo la música a todo volumen te sientes enojado porque valoras mucho la tranquilidad y el silencio y te gustaría que la música estuviera más baja cuando tú estás en casa, ¿es eso lo que me estás diciendo? — ¿Estás enojado porque necesitas silencio?

- Expresarse honestamente: “Cuando (veo, oigo, pienso...) ...”, “me siento...”, “porque necesito...” “y me gustaría que tú...”

Ejemplo: Cuando te oigo gritar así, me siento abrumada porque me es imposible entender lo que quieres decir y seguir comunicando contigo. Te rogaría por favor que hablaras sin gritar.

1. Observaciones y evaluaciones

- En el proceso de la CNV es importante distinguir Observaciones de Evaluaciones o Juicios. Una observación se refiere a un hecho concreto y determinado. Una evaluación es un juicio sobre la persona.
 - o Raramente haces lo que yo digo (evaluación) – Las últimas tres veces que he propuesto algo, te has negado a ayudarme (observación)
 - o ¡Siempre estás gritando! (evaluación) – Cuando te oigo gritar así... (observación)
- Muchas veces, observaciones y evaluaciones van juntas. Puede ser conveniente separarlas, o al menos referir la evaluación a una observación personal para evitar juicios absolutos o morales.
 - o ¡Eres demasiado generoso! – Viéndote dar ese dinero a ese mendigo (observación), pienso que estás siendo demasiado generoso (evaluación).
 - o ¡No lo va a lograr! – Tal y como van las cosas, veo difícil que lo logre
 - o ¡Es un tío muy feo! – Es un tío que no me atrae (evaluación referida en una observación personal)

2. Identificar y expresar sentimientos

- Los sentimientos no se consideran importantes en nuestra forma de vida. Lo único que se valora es nuestra forma de pensar, que ha de ajustarse a aquell@s que tienen el poder y la autoridad. Nos han educado para responder correctamente al modo de pensar general o de l@s otr@s, en lugar de para saber conectar con nosotr@s mism@s, con nuestro ser interior. Por ello, nos cuesta mucho expresar nuestros sentimientos. Además de la presión social para no hacerlo, nos faltan las palabras adecuadas.
- Tenemos miedo de expresar abiertamente nuestros sentimientos porque pensamos que nos hacemos vulnerables y que otra gente aprovechará para atacarnos y hacernos daño. Sin embargo, la expresión sincera

de los sentimientos tiene un efecto imprevisible en las otras personas, despertando en la mayor parte de las veces una respuesta sincera y compasiva.

- La falta de práctica en expresar nuestros sentimientos nos lleva a confundir Sentimientos y Opiniones. Un sentimiento real es un estado anímico nuestro; una opinión se refiere a l@s otr@s, o a cómo creemos que l@s otr@s nos ven a nosotr@s.

[No sentimientos]

o Siento que eso no está bien (juicio moral sobre otr@s)

o Me siento como una tonta (opinión basada en lo que otr@s pueden pensar de nosotr@s)

o Me siento inútil sin hacer nada (interpretación de una situación basada en lo que otr@s esperan)

o Me siento incomprendido (ignorado, despreciado, etc.) (interpretación de las acciones de otr@s)

Palabras como: abandonad@, abusad@, amenazad@, arrinconad@, atacad@, engañad@, herid@, ignorad@, incomprendid@, intimidad@, manipulad@, no apoyad@, no escuchad@, no querid@, olvidad@, presionad@, provocad@, rechazad@, ridiculizad@, traicionad@, utilizad@... no expresan sentimientos reales nuestros, sino una manera de juzgar las acciones de l@s demás en relación con nosotr@s.

[Sentimientos, estados anímicos o emocionales]

o Absort@, afectuos@, agradecid@, alegre, alerta, aliviad@, amable, animad@, asombrad@, brillante, calmad@, cariños@, cómod@, complaciente, confiad@, content@, curios@, de buen humor, dichos@, divertid@, dulce, emocionad@, encantad@, entusiasmad@, esperanzad@, estimulad@, excitad@, expectante, exultante, fascinad@, feliz, impresionad@, inspirad@, interesad@, intrigad@, juguetón/a, motivad@, perplej@, plen@, preocupad@, relajad@, satisfech@, segur@ (de mi mism@), sensible, seren@, sosegad@, sorprendid@, tiern@, tranquil@, viv@, etc.

o Abatid@, aburrid@, acalorad@, afligid@, agobiad@, agitud@, alarmad@, amargad@, angustiad@, apátic@, aprensiv@, asustad@, aterrorizad@, aturdid@, avergonzad@, cansad@, celos@, confus@, consternad@, culpable, decepcionad@, desanimad@, deprimid@, descorazonad@, desencantad@, desesperad@, desmotivad@, disgustad@, dolid@, dubitativ@, enfadad@, enojad@, escéptic@, exasperad@, exhaust@, frí@, frustrad@, furios@, impaciente, impotente, incómod@, indiferente, infeliz, inquiet@, irritad@, miedo, miserable, molest@, movid@, nervios@, perezos@, perplej@, perturbad@, pesad@, pesimista, rencoros@, resentid@, temeros@, triste, vag@, etc.

3. Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos

“Lo que hacen l@s otr@s puede ser el estímulo de nuestros sentimientos, pero no la causa.”

Marshall B. Rosenberg

Tendemos a pensar que son l@s demás quienes provocan nuestros sentimientos, quienes nos hacen enfadar o nos sorprenden. Para la CNV, lo que l@s demás hacen o dicen puede ser un estímulo que desencadena nuestros sentimientos, pero no es en ningún caso la causa de ellos. Nuestros sentimientos resultan de cómo recibimos lo que otr@s dicen o hacen y de cuáles son nuestras necesidades y expectativas en ese momento. Cómo recibir lo que los demás hacen o dicen es una elección nuestra y por tanto somos nosotr@s l@s responsables de la reacción que provocan. Asumir esa responsabilidad es un paso fundamental para una buena comunicación.

Cuando alguien nos envía un mensaje negativo, verbal o no verbal, tenemos 4 opciones de cómo recibirlo. Ante una frase como: ¡Eres un/a egocéntric@. Sólo piensas en ti!, podemos:

o Echarnos la culpa a nosotr@s: Está bien, procuraré ser más atent@ la próxima vez.

o Echar la culpa a otr@: ¡Qué dices! Siempre me he preocupado por ti más que tú por mi.

o Expresar honestamente nuestros sentimientos y necesidades: Cuando te oigo decir que soy un/a egocéntric@, me siento dolid@ porque sinceramente creo que me estoy esforzando cada vez más en considerar tus preferencias y me gustaría que reconocieras mi esfuerzo.

o Reflejar empáticamente los sentimientos y necesidades de la/el otr@: ¿Te sientes molesta porque querías que estuviera más atent@ a tus preferencias?

Asumimos la responsabilidad cuando reconocemos nuestras necesidades, deseos, expectativas, valores como la verdadera causa de nuestros sentimientos, en lugar de echar la culpa a l@s demás.

o Me has decepcionado con lo que has hecho – Ayer, cuando te fuiste con tus amigas sin avisarme, me sentí muy decepcionado porque quería contarte algo importante para mi.

o Siempre que venimos a ver a mi madre me haces enfadar – Me siento enojada porque yo no quería hablar de ese tema con mi madre y me hubiera gustado comentarlo primero contigo.

o Ya sabes que mamá y papá se enfadan si no te portas bien en la escuela. Y tú no quieres hacer enfadar a mamá y papá, ¿verdad? – Cuando te portas mal en la escuela, papá y mamá nos enfadamos porque a nosotr@s nos gustaría tener la certeza de que te estamos transmitiendo los valores que queremos. ¿Puedes ayudarnos?

La estructura básica de estas frases es: “Yo me siento... (sentimiento), porque yo... (necesidad), me gustaría pedirte que... (petición)”

Necesidades:

o Autonomía: elegir sueños, objetivos, valores y la manera de realizarlos

o Celebración: éxitos y pérdidas

o Integridad: autenticidad, sentido, creatividad

o Interdependencia: aceptación, aprecio, cercanía, amor, empatía, respeto, apoyo, confianza, etc.

o Fisiológicas: aire, agua, alimentos, movimiento, ejercicio,

protección, descanso, refugio, contacto
o Juego: divertirse, reírse
o Espirituales: belleza, armonía, inspiración, orden, paz, etc.

4. Peticiones y exigencias

- Las peticiones han de ser claras, positivas y concretas, dejando ver claramente lo que queremos. Han de expresarse conscientemente, después de los sentimientos y necesidades. No debemos dar por supuesto que la otra persona adivinará lo que queremos y menos que debería adivinarlo. Es mejor hacer una petición después de haber expresado nuestros sentimientos y necesidades, de lo contrario puede parecer una exigencia.

o (un profesor a sus alumn@s) Quiero que os sintáis cómod@s para decir libremente lo que pensáis – Me gustaría que me dijerais que puedo hacer yo para que os sintáis cómod@s y podáis expresar...

(La primera frase comunica el deseo del profe de que l@s alumn@s se sientan cómod@s para expresarse libremente, pero no dice qué podrían hacer para ello. No es una petición clara)

- Las peticiones se perciben como exigencias cuando otr@s piensan que serán castigad@s si no hacen lo que se les pide. Cuando la gente nos oye pedir algo como una exigencia, tiene dos opciones: someterse o rebelarse. En cualquiera de los dos casos, la comunicación aliena la relación.

o ¡Luisito, baja la basura, por favor!

(Si Luisito sabe que la última vez que dijo que No su padre le castigó, seguramente se someterá, pero sabe que no se trata de una petición, aunque lleve el “por favor”, sino de una exigencia).

- En ocasiones lo que parecen inocentes requerimientos son, en realidad, exigencias disfrazadas. Ante una petición siempre podemos decir sí o no, pero si al decir “no” obtenemos una mala respuesta, o algún tipo de chantaje emocional, es que se trataba en realidad de una exigencia.

o Me siento un poco sola, ¿quieres cenar esta noche conmigo? –
Bueno, estoy un poco cansada, mejor otro día.

- ¡Siempre ha de ser lo que tú quieres! (era una exigencia)
- (silencio) – ¿Qué te pasa? – Nada, nada – Venga, dime que te pasa – No nada, pensaba que te importaba un poco más y que no te iba a ser tan difícil hacerme este favor (chantaje emocional, era una exigencia)
- Entiendo, has tenido un día muy duro, ¿no? (empatía, era un verdadero requerimiento)

- Después de habernos expresado honestamente podemos querer saber (y requerir):

o *Lo que la otra persona siente*: Me gustaría saber cómo te sientes sobre lo que te he dicho

o *Lo que la otra persona piensa*: Me gustaría que me dijeras qué piensas sobre lo que te he dicho

o *Lo que la otra persona ha oído*: Me gustaría que me dijeras si me has oído decir algo que te haya parecido una crítica o una acusación - ¿Te importaría repetir lo que me has oído decir?

o *Si la otra persona estará dispuesta a hacer algo*: Me gustaría que me dijeras si te parece bien...

Recibir y reflejar empáticamente

Empatía es una comprensión respetuosa y compasiva de lo que otr@s están viviendo. Es vaciar nuestra mente y escuchar con todo nuestro ser. Requiere por tanto dejar de lado cualquier idea u opinión preconcebida, cualquier prejuicio sobre la experiencia de l@s demás.

• Empatía no es:

*Simpatizar: Sé cómo te sientes. Yo también he pasado por eso

*Aconsejar: Tal vez podrías hacer esto o lo otro

*Relativizar: Bueno, eso no es nada. Conozco de...

*Educar: Míralo por el lado positivo, ahora podrás...

*Consolar: Tú no tienes la culpa, hiciste todo lo que pudiste

*Interrogar: ¿Cuándo dices que te pasó?

*Explicar: Lo siento, no pude llamarte porque...

- Empatizar es estar completamente presente con la otra parte y con lo que está vivo en ella en ese momento. No es comprender mentalmente lo que le ocurre ni simpatizar con ella. No se trata de sentir lo que ella siente, aunque a veces pueda ser útil.
- No importa lo que la otra persona diga (los juicios que pueda estar emitiendo, etc.), cuando empatizamos con ella sólo oímos lo que ha observado, lo que siente, lo que necesita y lo que nos pide.
 - o Sujeto A: Para qué hablar contigo, si no escuchas nunca
 - o Sujeto B: (tratando de reflejar empatía): ¿Te sientes mal conmigo? (La frase implica que sus sentimientos son el resultado de lo que B hace, mejor referirla a las necesidades de A)
 - Sujeto B (segundo intento): ¿Te sientes mal porque piensas que no te comprendo? (La frase se centra en lo que A piensa, y no en lo que A necesita)
 - Sujeto B (tercer intento): ¿Te sientes mal porque necesitas ser escuchad@? (Empatía)
- Reflejar empatía significa parafrasear lo que la otra persona nos dice de una manera que revela comprensión, añadiendo (conjeturando) aquello que la otra persona no llega a decir y estando dispuestos a ser corregidos por ello. Podemos reflejar empatía hacia lo que otr@s:
 - o Observan: Esta reacción tuya, ¿se debe a que me he equivocado en los cálculos?
 - o Sienten o necesitan: ¿Te sientes ofendido porque esperabas más aprecio del que has recibido?
 - o Requieren: ¿Me estás pidiendo que te explique las razones por las que hice lo que hice?
- No se trata de parafrasear de una manera mecánica, como si aplicáramos una fórmula. Tenemos que ser sincer@s a la hora de mostrar respeto y comprensión.
- Por lo general resulta conveniente reflejar empatía hasta que la otra persona se ha expresado completamente, antes de empezar a expresar lo que nosotr@s sentimos o pensamos.
 - o Mi hija es imposible. No importa lo que le diga, nunca escucha
 - Vaya, diría que te sientes un tanto desesperada y que te gustaría hallar la manera de conectar con ella

- Tal vea sea culpa mía. Siempre la estoy gritando
 - ¿Te sientes culpable porque te hubiera gustado tener una comunicación fluida con ella?
 - Como madre soy un fracaso
 - ¿Te sientes desanimada y te gustaría tener una relación diferente con tu hija?
- (Seguir así hasta que la madre ha agotado todos sus sentimientos en relación con este tema. Después le podemos preguntar si hay algo que podamos hacer por ella)

Expresar aprecio

- No es fácil expresar aprecio por lo que otr@s hacen. **Los cumplidos son también juicios**, ahora positivos, que hacemos sobre l@s demás. Pueden reforzar una imagen falsa en la otra persona o crear una impresión errónea, despertando suspicacias sobre la intención oculta del cumplido.
- Desde la CNV se consideran 3 componentes fundamentales a la hora de expresar aprecio. Una frase de aprecio debe contener:
 - o El sentimiento que tenemos por lo que la otra persona ha hecho o dicho
 - o La acción o palabras que nos han hecho sentir bien
 - o La necesidad que hemos podido satisfacer
 Ejemplo: “Estoy encantado de ver a tus hij@s pasar todo el fin de semana haciendo este maravilloso mural. Valoro mucho que la gente coopere en hacer cosas tan hermosas como ésta”.
 Comparar con: “Buen trabajo el que han hecho tus hijos” o “Es un mural muy hermoso” o “Estoy muy contento”
- Es importante igualmente aprender a recibir aprecio sin caer en la trampa del engrimiento, el sentimiento de superioridad o la falsa humildad.

LISTADO DE ALGUNAS NECESIDADES HUMANAS

CONEXIÓN

aceptación
reconocimiento
afecto
apreciación
pertenencia
cercanía
colaboración
comunicación
comunidad
compañerismo
compasión
conexión
consideración
consistencia
cooperación
empatía
ser incluid@
amor
intimidad
sustento
reciprocidad, mutua-
lidad
respeto/ser respetad@
seguridad
estabilidad
apoyar
valor (a ser valorad@)
calor

BIENESTAR FÍSICO

aire
comida
agua
movimiento/ejercicio
reposo/descanso
expresión sexual
seguridad
albergue
contacto

HONESTIDAD

autenticidad
integridad
presencia

JUEGO

alegría
humor
diversión

PAZ

comunión
facilidad
igualdad
armonía
inspiración
orden

SIGNIFICADO

sentido
conciencia
celebración
claridad
conocimiento
contribución
creatividad
descubrimiento
eficacia
justicia
crecimiento
esperanza
aprendizaje
luto
participación
propósito
auto-expresión
estímulo
comprender
hacerse entender

AUTONOMÍA

elección
libertad
independencia
espacio
espontaneidad

Basado en la información extradida de:

• DianaLeafeChristian.org • EcovillageNews.org • Diana@ic.org • 828-669-9702 Traducido y compartido por
KanAwen • Ecoaldea en el Valle de Biert www.kanawen • info@kanawen.org

Cuando las necesidades no están satisfechas, los movimientos afectivo-emocionales fluctúan entre algunos de los sentimientos, como son:

Rabia: estar molesta, disgustado, descontento, gruñóna, frustrado, indignado, enfadada, malhumorada, enojada, irritada, hartado, crispado, furiosa, enfurecido, impotente, desesperada, hostil, violenta, agresiva

Tristeza: estar apenada, conmovido, consternada, desanimado, desilusionada, deprimido, preocupado, solitaria, abatida, apagado, descorazonado, acongojada, melancólico, inconsolable, desesperado, indefenso, apática, indiferente, pesimista...

Sorpresas: estar confuso, desconcertado, desorientado, perdido, asombrado, escéptica, anonadado, perpleja, estupefacto, atónito, bloqueada, paralizado, asustado, curiosa...

Dolor: estar frágil, sensible, vulnerable, dolida, herida, afectado, incapacitado, angustiada, destrozado...

Disgusto: estar descontento, distante, indiferente, fría, resentida, amargado, asqueada, indignada, rencoroso...

Miedo: estar temerosa, temblorosa, aterrorizado, espantado, con pánico, agitada, inseguro, incómodo, tenso, ansioso, nerviosa, asustado, alarmado, paralizada, pasivo, inerte, cerrada...

Confusión: estar confusa, enturbiado, preocupada, inseguro, desconfiado, indecisa, inquieto, contrariada, desconcertado, desorientada, perpleja, apagado, pensativa, perturbado, trastornada, dependiente...

Preocupación: estar incómodo, intranquila, inquieta, impaciente, agitado, nerviosa, agobiado, ansioso, angustiada, alarmado, alterado, abrumada...

Vergüenza: estar arrepentida, tímida, inhibida, cohibido, acobardado...

Cansancio: estar cansado, aplastada, débil, perezosa, sin energía, desanimada, desinteresado, desmotivada, deprimido, fatigado, abatida, agotada, saturada, adormecida, aburrida, rutinario, impotente, decaído, exhausta...

Cuando las necesidades están satisfechas, fluctúan sentimientos/emociones, como son:

Calma: estar en paz, tranquila, sereno, relajado, descansada, despejada, aliviada, calmado, sosegado, silenciosa, quieto, apacible, neutral, tolerante, equilibrada, confiado, armoniosa...

Placer: estar feliz, alegre, contenta, satisfecha, orgullosa, flotante, radiante, pletórico, efusiva, excitado, gozosa, fascinada, afortunado, esperanzada, optimista, sensual, vivo, comunicativa, en armonía...

Afecto: estar amistosa, cariñoso, acogedor, cálida, cordial, humilde, cercano, próxima, sensible, tierno, afectuosa, amorosa, apasionado, atraído, confiada, adorable, conmovido, compasiva, comprensivo, valorada, reconocida...

Interés: estar interesado, curiosa, asombrado, sorprendida, intriga

do, expectante, absorta, animado, ilusionado, entusiasmada, alerta, inspirado, motivada, involucrada, comprometido, decidida, segura, despreocupada, desprendido.

Actividad: estar animada, contento, estupenda, encantado, entonado, divertida, jovial, vibrante, estimulado, saltando de alegría, emocionada, bien despierto, activo, viva, vigorosa, aventurero, energética, fuerte, fortalecida, revitalizado, efusivo, excitado, electrizado, refrescada, realizada...

Apertura: estar abierto, expansiva, dialogante, comunicativo, sociable, despierto, ligero, receptiva, sensitivo, inspirada, vulnerable, vital, liberada, independiente, generoso, disponible, servicial, agradecida...

Sin ánimo de ser exhaustivas, hemos recogido aquí un pequeño listado de sentimientos y necesidades que, pensamos, pueden ser útiles tener a mano en un momento dado si estamos buscando ser más precis@s a la hora de comunicarnos.

*Los listados de sentimientos están extraídos de <http://www.asociacioncomunicacionnoviolenata.org/> de la sección de recursos y es accesible para cualquiera que quiera consultarlos.

Este libreto que se haya entre tus manos contiene una explicación básica para poner en práctica una técnica de comunicación asertiva conocida como C.N.V. (Comunicación No Violenta). Los textos están basados en las aportaciones de Marshall B. Rosenberg en su libro “C.N.V. un lenguaje para la vida”. Esperamos que os sirva.

Para consultas y dudas sobre resolución de conflictos, C.N.V., mediación y facilitación de grupos podéis contactarnos en:
jirafascalejeras@gmail.com