

HACIA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA

Fuente principal: “Comunicación no violenta”, Marshal Rosenberg”

COMPONENTES DE UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA



1.
Observar
sin
evaluar



2.
Identificar y
expresar las
emociones



3.
Identificar y
expresar
las
necesidades



4.
Formular un
pedido



EL PROCESO

Actos
concretos
que
observamos
que están
afectando
nuestro
bienestar

Cómo nos
sentimos en
relación con
lo que
observamos

Las
necesidades,
valores,
deseos, etc.
que dan
origen a
nuestros
sentimientos

Las
acciones
concretas
que
pedimos
para
enriquecer
nuestra
vida

DOS PARTES

Expresión honesta

mediante los

cuatro

componentes

Recepción empática

mediante los

cuatro

componentes

OBJETIVOS

Comprenderse mejor a sí mismo

Satisfacer nuestras necesidades sin dañar a otros

Expresar y recibir mensajes de forma honesta y cuidadosa

Relacionarse más profundamente con los demás

Resolver conflictos

PRINCIPIOS

Enfoque basado en las **necesidades**: los seres humanos actuamos para satisfacer nuestras necesidades

Disfrutamos las relaciones si satisfacemos nuestras necesidades de manera colaborativa en vez de agresiva

Nos resulta agradable hacer algo para que mejore nuestra vida y la de los demás

La violencia es la expresión de necesidades insatisfechas

EXPRESIONES QUE BLOQUEAN LA BUENA COMUNICACIÓN

Negar la propia
responsabilidad

Juicios
moralistas,
reproches.

Comparaciones

Manifestar deseos
como exigencias

OBSERVAR SIN EVALUAR



Si mezclamos observación y evaluación, se reduce la posibilidad de que el otro entienda lo que queremos transmitirle

Es más probable que escuche el mensaje como una crítica, y entonces habrá resistencia, autodefensa y contraataque.

La evaluación me pertenece, no pertenece a la descripción del hecho

OBSERVAR SIN EVALUAR

Separar la observación de la evaluación

Observar claramente lo que vemos sin mezclarlo con una evaluación, crítica o juicio

Lo contrario de las generalizaciones:
observaciones específicas del momento

Como un testigo

IDENTIFICAR y EXPRESAR LAS EMOCIONES

Reconocer cómo me siento frente al hecho
que sucedió

Tomar conciencia de la emoción que siento

Expresar lo que siento

Hacerme responsables de lo que siento: es mío, me
pertenece

Podemos comunicarnos mejor con los demás si elaboramos un **vocabulario de emociones** para describirlas con claridad.



CUATRO EMOCIONES BÁSICAS

Alegría

agrado,
disfrute,
dicha,
felicidad,
satisfacción

Tristeza

pena,
melancolía,
aflicción,
duelo

Enojo

rabia,
irritación, odio

Miedo

ansiedad,
inquietud,
preocupación,
fobia, pánico

ENOJO

Cuando estamos muy enojados no sabemos cuál es nuestra necesidad.



En la comunicación, el enojo debiera ser una señal para tomar distancia, a la espera de mejor oportunidad.

El enojo pone nuestra mirada en dirección del otro, y entonces hacemos juicios.

Detrás del enojo hay frustración

SENTIMIENTOS VS. PENSAMIENTOS

Uso del verbo “sentir” para expresar “pensar /creer”

Distinguir entre: lo que sentimos y lo que pensamos o creemos ser (autoevaluación); (ej: incapaz)

Distinguir entre: lo que sentimos y lo que pensamos sobre la reacción o valoración los otros hacia nosotros (ej: “ignorado”, “insignificante”)

ASUMIR LA RESPONSABILIDAD POR LOS SENTIMIENTOS

Lo que nos dicen puede ser un **estímulo**, pero no la **causa** de nuestros sentimientos

Ante un mensaje negativo, puedo:

- Tomarlo como ataque personal y echarme la culpa.
- Tomarlo como ataque personal y culpar al otro.
- Prestar atención a mis sentimientos y necesidades.
- Prestar atención a los sentimientos y necesidades del otro

		RESPUESTA	SENTIMIENTO	NECESIDAD
1	Tomarlo con un ataque personal y echarnos la culpa	“Tenés razón, tendría que ser más sensible”	Culpa, vergüenza, depresión	
2	Tomarlo como un ataque personal y echarle la culpa al otro	“No tenés derecho, siempre estoy atento a tus cosas. Vos sos el egocéntrico”	Enojo, rabia	
3	Prestar atención a mis sentimientos y necesidades	Cuando me decís “egocéntrico” me siento herido, porque querría que reconozcas los esfuerzos que hago para tener en cuenta tus preferencias	Herido, lastimado	Reconoci- miento de mis esfuerzos...
4	Prestar atención a los sentimientos y necesidades del otro	¿Te sentís herido porque necesitás que se tomen más en cuenta tus preferencias? (hipótesis)	Herido (hipótesis)	Consideración de sus preferencias

SENTIMIENTOS Y NECESIDADES



El origen de nuestros sentimientos se relaciona con nuestras necesidades (satisfechas / insatisfechas).



El camino para ponernos en contacto con nuestras necesidades pasa por asumir la propia responsabilidad en la generación de nuestros sentimientos.

SENTIMIENTOS Y VULNERABILIDAD

La expresión de sentimientos nos hace vulnerables.

Al mismo tiempo puede ayudar a resolver conflictos.

Expresar la propia vulnerabilidad suele tener repercusión positiva, más que las posiciones lógicas y racionales.

IDENTIFICAR Y EXPRESAR LAS NECESIDADES

La emoción sentida es expresión (síntoma) de nuestras **necesidades** -satisfechas/insatisfechas-

Tenemos emociones agradables cuando nuestras necesidades están satisfechas

Tenemos emociones desagradables cuando nuestras necesidades no están satisfechas

IDENTIFICAR Y EXPRESAR LAS NECESIDADES



Reconocer las necesidades que hay debajo -como raíz- de nuestras emociones.

Los juicios, críticas, diagnósticos e interpretaciones que hacemos de los demás son expresiones de nuestras propias necesidades y valores.

JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES

Autorealización

Desarrollo del potencial /
Creatividad / Sentido / Valores

Reconocimiento

Respeto / Confianza /
Estima / Éxito

Sociales

Pertenencia / Aceptación / afecto
amor / intimidad

Seguridad

Protección / Vivienda / Empleo / Recursos

Fisiológicas

Respiración / Alimento / Descanso / Salud

FORMULAR UN PEDIDO



Aclararse sobre las necesidades ayuda a formular buenos pedidos



Los pedidos que no van acompañados de los sentimientos y necesidades puede parecer exigencias



Muchas veces creemos que el otro debe “descubrir”, “adivinar” lo que necesitamos

PEDIDO

claro

positivo

concreto

referido a
la situación

factible

PEDIDO VS. EXIGENCIA

Un pedido deja libre al otro de concederlo

The diagram consists of two large, stylized arrows pointing towards each other, meeting at a central point. The left arrow is light blue and contains the text 'Un pedido deja libre al otro de concederlo'. The right arrow is dark blue and contains the text 'Si se percibe como exigencia, el otro sólo puede optar entre someterse o rebelarse'. The background is a solid blue color with faint, concentric circular patterns at the bottom.

Si se percibe como exigencia, el otro sólo puede optar entre someterse o rebelarse