

Educación emocional y resolución de conflictos.

Por Rocío Gómez Sanabria
Formadora certificada por el Centro internacional
para la Comunicación No Violenta www.cnvc.org

“La comunicación es a una relación, como el aire es a la vida”
(Virginia Satir)

¿Conflicto?

No quiero conflictos, estoy harta de conflictos. Quiero paz, tranquilidad, armonía, que la vida suceda y fluya, que mis hijos estén bien, que mi pareja me comprenda, que mis clientes solucionen.

¡Vamos que no quiero ni hambre en el mundo, ni guerras absurdas, ni desorden en casa!

¡Quiero que mis hijos, sean angelitos! y sobre todo quiero no verme desbordada, dando gritos, deprimida, o resignada!

¡Que no!

Así que la solución parece que es venir a un curso de resolución de conflictos, de educación emocional... ¡¡Aprender!!

No queremos ser burros, ni torpes, ni pusilánimes, ni inseguros.

Pero la cruda verdad, es que a ratos lo somos. Y encima a partir de cierta edad, culpables por serlo.

No me imagino a un bebé diciendo: “¡Pero que mal gateo! ¡a este paso no logro andar en la vida!

Pero si me imagino a ti que me estás leyendo y a mi diciéndonos de buena mañana... “No saco a esta familia adelante” “mis alumnos hoy me devoran” “soy un desastre, mira el desorden, escucha las peleas constantes” “no consigo que coman sano, ni que hagan los deberes, ni que se traten con respeto”

Llevo bastantes años de practica de autoempatía, de estudio de no violencia, de grupos de empatía y de escucha consciente.

Y al final, dejas de rebelarte por tener conflictos, renuncias al deseo de “resolver”.

Pero tu quieres resolver, **necesitas** resolver y ¡ya! Pero... ¿De qué me habla esta mujer? ¿se está volviendo loca? (puedes pensar). Y espero que lo pienses, es síntoma de salud mental.

¿Resolver?

Si te pones a mirar el mundo, lo que a uno le causa conflicto a otros no. Así que llevamos siglos resolviendo, con violencia, pero resolviendo.

Como decía este chiste de Mafalda, "- *Telediario: Desde el arco y la flecha hasta el cohete teledirigido es impresionante lo que ha avanzado la técnica.*
-*Mafalda: Y deprimente lo poco que han cambiado las intenciones.*"

A los curso de no violencia, suelen venir los poco violentos, no los que están cómodos con solucionar a tortas los conflictos

¿Por qué?

Porque sencillamente hay mayor visión de sistema, deseamos una solución donde nadie pierda, donde no tengamos que arriesgar mucho, o marcar un límite. La paz es un valor grande en nuestra vida, o tan simple como el habernos visto fuera de nosotros mismos, contemplar nuestro enfado, nuestra rabia, por fin nos ha movido.

No deseamos ser así. Deseamos resolver sin violencia. No basta con resolver, es **CÓMO** resolvemos.

Violencia

¿Qué es la violencia? La violencia es aquello que tiene consecuencias trágicas. Es aquello que nos aleja, se alimenta del miedo, la indiferencia y la falta de recursos.

Según Marshall Rosenberg autor de la metodología de Comunicación No violenta, es en concreto: "**La violencia es la expresión trágica de una necesidad no satisfecha**"
*Libro Comunicación no violenta, Editorial Gran Aldea

Veamos algunos tipos de violencia, los evidentes, la agresión, la humillación, la lesión, el sometimiento, la manipulación,... Esta lista es muy facilita de hacer.

Hay violencias más sutiles, la indiferencia, el silencio, el desprecio ...

Y las hay que son una bomba de relojería, la culpa sin solución, la vergüenza, los juicios internos, etiquetas como: torpe, inútil, indigno ...

A mi me ayudó mucho comprender que además de estos tipos hay dos maneras de expresarla:

-Explotando: las consecuencias van hacia fuera, si soy yo quien explota, quien recibe la fuerza de mi ira, son los demás, y normalmente no explotamos contra alguien más fuerte, sino cuando estamos con alguien más débil, por ejemplo nuestros hijos.

-Implotando: Las consecuencias, me las como yo, renuncio a expresar hacia fuera, y la detonación se queda dentro de los límites de mi piel. De aquí salen violencias como depresión, falta de sentido, tristeza y enfermedad.

Muy a menudo, hay efecto rebote, y primero implotamos, y luego explotamos.

Estoy hablando de cosas que nos pasan a todos. ¿verdad?

Piensa ahora hacia donde sueles tender, ¿explotas o implotas?

¡Sólo leer estas palabras y ya se nos pone un poquito de mal cuerpo! Así que vamos a ir avanzando.

PERO POR FAVOR ¿CÓMO resolvemos el Conflicto?

El cerebro es un órgano muy útil, pero necesita un poco de ayuda. Para crear un pensamiento, un sentimiento, un recuerdo, tenemos que verlo, oírlo o sentirlo.

El cerebro piensa siempre en positivo, no puede “NO PENSAR”.

Haz este pequeño ejercicio clásico:

-Por favor, no pienses en un elefante rosa con pintas verdes.

¿lo has pensado?

¿lo has visto?

Yo que soy muy visual primero pongo el elefante, luego lo pinto de rosa y luego le pongo unos enormes lunares verdes.

¿Para que cuento todo esto?

Para comprender porque se nos pone mal cuerpo cuando hablamos de violencia y de conflicto.

Las palabras son poderosas, nos evocan por la vía rápida sensaciones asociadas. Y la sola lectura de palabras con fuerte contenido agradable desagradable, ya nos afectan.

Cuando decimos por ejemplo a un niños, ¡No pegues!, tiene que hacer dos mecanismos, ¡Pegar!, (con lo que le apetece) y ¡NO!

¿Qué tal si probamos un simple? ¡PARA!

Rápido y directo a nuestro cerebro y toda nuestra estructura muscular.

Si el cerebro necesita evocar en positivo, ¿Como “positivamos” palabras como conflicto y violencia?

¿Qué tal te suenan palabras como...

ENCUENTRO

CONSIDERACIÓN

CONEXIÓN?

Lo contrario de guerra es paz, lo contrario de odio es amor, así lo aprendimos en la más tierna infancia.

Pero en lo que yo vivo, no es exactamente así.

Lo que sentimos es más una película que una foto fija de opuestos.

Se trata de realizar un proceso de transformación, de evolución, que nos lleve a estados de mayor nivel de visión.

Para “salir” del conflicto, (digo “salir” entre comillas, porque os recuerdo esa locura transitoria, de renunciar al deseo de resolver), para salir de él podemos empezar a pensar más en el encuentro y como salgo al encuentro de los demás. Esa es la primera pista.

El conflicto es un ingrediente de la vida, no podemos evitarlos, si podemos convertirlos en desencuentros.

Un conflicto es zona de escasez y pobreza

Un conflicto se resume en una sola letra “O”:

“Tu o yo” “ yo gano, tu pierdes” “tengo razón” “Te mereces...” “te lo dije..” “lo que tienes y lo que vas a hacer es...” “yo debería..”

Un conflicto está lleno de juicios, interpretaciones y deberías.

Vamos a hacer un pequeños ejercicio de imaginación.

Eres guionista de una serie de televisión, estás escribiendo una serie para adolescentes, y te han encargado una escena de conflicto entre dos protagonistas de 15 años.

Imagina un conflicto, ¿qué puedes hacer para subir el tono? Recuerda, deseas conseguir audiencia...

y ahora piensa que eres mediador entre dos adolescentes que se han pegado, ¿qué diálogo tendrían que tener para bajar el tono de agresividad?

....Um...

Tómate tu tiempo.

¿Sabes porque no te doy la solución?

Porque de verdad deseo que la descubras por ti mismo.

Porque de verdad creo que vas al llegar a conclusiones buenísimas por ti mismo.

Porque si lo vives y lo descubres, será tuyo.

Confucius, 450 A.C.

Porque los seres humanos, tenemos de base la conexión y el encuentro, nacemos con las ganas de contribuir al bienestar de los demás. Y no hay nada que aprender, sencillamente conectarnos con el corazón de nuevo.

Cuando doy cursos de empatía con niños, es impresionante, realmente saben que sienten, saben que necesitan y saben pedirlo.

Es al llegar a adultos que se nos cierra el corazón, y hay que desaprender.

Encuentro

El encuentro sucede cuando elevamos nuestra mirada. Cuando salimos de “O” y pasamos de la escasez a la abundancia, cuando pasamos de etiquetas y juicios a sentimientos y necesidades. Cuando estamos en “Y”

Tu y yo, ahora tu, ahora yo, lo tuyo y lo mío. Lo que siento y necesito, lo que sientes y necesitas.

El objetivo no es resolver, pues no siempre hay solución. El objetivo es crear condiciones para el encuentro, para entendernos.

La comunicación no violenta me gusta porque es una máquina de transformar emociones, nos da sencillos pasos para salir al encuentro con nosotros mismos y al de los otros.



Bases de la Comunicación no violenta. Resolución de conflictos.

La empatía como herramienta esencial para la vida en común: Método de Comunicación No violenta de Marshall Rosenberg. Muy útil cuando deseamos relaciones de gran profundidad, honestidad y conexión.

Breve resumen teórico de la Comunicación NoViolenta

La Comunicación no violenta es un método sencillo para la transformación de emociones y el empoderamiento personal. El trabajo de empatía profunda como competencia esencial para la vida y para la resolución de conflictos es su base.

Consiste muy resumidamente en la aplicación de 4 pasos

1. Hacer una observación clara y concreta de la situación.
2. Identificar sentimientos.
3. Identificar necesidades.
4. Hacer una petición de algo concreto que se puede hacer para intentar satisfacer las necesidades en juego.

La otra base de la Comunicación No violenta son las trampas antifelicidad:

1. Creer que tener razón es igual a ser feliz.
2. Lenguaje bipolar: Todo/Nada, Siempre/ Nunca
3. Lenguaje desresponsabilizador: Tienes que, Debo de.
4. Compararte y sabotearte:
 - Debes ser el mejor, pero no te consideres mejor.
 - Conténtate con lo que tienes, no estamos aquí para divertirnos.

Usar CNV requiere sobre todo de práctica, ya que es un nuevo lenguaje de vida. Se basa en dos preguntas esenciales que son ¿qué sientes? y ¿qué necesitas?

Aún pareciendo obvio, en la mayoría de los casos las personas responden lo que piensan, en lugar de lo que sienten y ese estado mental les impide profundizar y por lo tanto transformar y canalizar lo que está vivo en ellos.

Es de ayuda estudiar la lista de sentimientos y necesidades para tener mayor lenguaje. Cuanto mejor es nuestro lenguaje mejor es nuestra capacidad de expresión, y expresar es ya un alivio para emociones fuertes y una alternativa a la ira, la frustración o la tristeza.

Como resumen de lo mejor de este método y preparación del estado están estas sugerencias de empatía:

-“Estar/Ser” en vez de “Hacer” -“Seguir/ acompañar” en vez de “Guiar” -Preguntar en vez de Asumir.

La profundidad del método se adquiere cuando en las relaciones se inicia un proceso de descubrimiento que mediante la empatía y la honestidad, nos ayuda a conectar con necesidades o valores humanos universales y a reconocerlos no sólo en nosotros mismos sino también en los demás.

Nos genera nuevas competencias al practicar el proceso:

- 1) La distinción entre observar y enjuiciar
- 2) La distinción entre las sensaciones del cuerpo y los pensamientos
- 3) La distinción entre necesidad y estrategia para cubrir la necesidad
- 4) La distinción entre pedir y exigir

La CNV nos hace partícipes de una comunicación que busca encontrar los valores más profundos y permite así un diálogo creativo y transformador con uno mismo y con los demás. Marshall Rosenberg desarrolló este proceso para ayudarnos a dar y recibir de corazón, transformando la culpa, la depresión, el enfado y la vergüenza. Lo que consideramos conflicto, ya sea con uno mismo o con los demás, puede convertirse en una oportunidad para establecer una comunicación honesta y enriquecedora a través de la CNV.

Los sentimientos no son ni buenos ni malos, sino que nos hablan de necesidades cubiertas o no cubiertas. Y la violencia es la expresión trágica de las necesidades no satisfechas. Por eso la CNV sirve para el encuentro y la educación para la Paz.

Una de las claves más importantes de este lenguaje es aprender a diferenciar sentimientos auténticos de falsos sentimientos:

Seudo-sentimientos: Palabras que a menudo se confunden con sentimientos pero que en realidad son nuestra interpretación del comportamiento de las otras personas. En este sentido, estas palabras no se refieren a emociones o sentimientos sino a pensamientos (evaluaciones, diagnósticos o interpretaciones).

Cuando decimos cosas como, “Me siento juzgado” es importante ver que esto realmente no es un sentimiento sino un pensamiento (es una interpretación, evaluación y/o diagnóstico que hago del comportamiento de otra persona).

Los falsos sentimientos ponen el poder fuera de la persona, al fin y al cabo siempre nos queda el poder de escoger nuestra actitud ante la vida. Una misma situación la podemos vivir como humillante o no y ahí reside el poder personal.

Ejemplos de pseudo-sentimientos: yo puedo vivir esa situación como

Rechazado Traicionado Abandonado Atrapado Invasado Obligado

Intimidado Usado Manipulado Humillado Olvidado Incomprendido

Juzgado Criticado Ignorado Atacado Maltratado Forzado

En el anexo y en este enlace está el resumen de todo este modelo con las bases de utilización. Necesidades universales del ser humano, sentimientos cuando mis necesidades están cubiertas, y cuando no y evaluaciones ocultas o falsos sentimientos.

<http://coachdefamilia.com/wp-content/uploads/2012/07/3-triptico-CNV.pdf>

Videos y audios para comenzar a practicar Comunicación No Violenta

Por Rocío Gómez Sanabria
Formadora certificada por el Centro internacional
para la Comunicación No Violenta www.cnvc.org

Video: Conceptos básicos de la comunicación no violenta, duración 16 min.
<https://www.youtube.com/watch?v=SDR6XQgj3GA&t=3s>

Video: Como hacer un grupo de prácticas autogestionado, duración 1 hora
<https://www.youtube.com/watch?v=y9MX82Iroic>

Video: Cómo usar el libro de empatía para niños, duración 5 min.
<https://www.youtube.com/watch?v=4ZAxpfepuSY>

Enlace a podcast de Comunicación NO violenta de Rocío Gómez Sanabria
https://www.ivoox.com/podcast-comunicacion-no-violenta_sq_f11062491_1.html

Audio: Aclaraciones sobre el proceso de certificación en comunicación no violenta
https://www.ivoox.com/que-es-proceso-certificacion-comunicacion-audios-mp3_rf_57301949_1.html

¿Te parece útil? ¿Quieres ayudar a difundir los recursos libres?

<https://coachdefamilia.com/recursos-gratuitos/>

¿Quieres donar? Pincha en este enlace: https://paypal.me/rgscoach?locale.x=es_ES



Necesidades:

Recursos para sostener y enriquecer la vida.

Las necesidades son universales.

Las necesidades no hacen referencias específicas a personas o cosas.

El proceso CNV en mí



El proceso CNV en el otro

Expresar con claridad lo que ocurre en mí, sin reproches ni juicios.

1. Observaciones (Hechos concretos)

“ Cuando veo, escucho, siento ... ”

2. Cómo me siento en relación a eso.

“ Me siento ”

3. Las necesidades que son el origen de mis sentimientos.

“ Porque necesito ... ”

4. Expresar claramente mi petición que podría contribuir a mi bienestar sin exigencia

Las acciones concretas en un lenguaje en positivo que yo quisiera que se realizaran en el momento presente.

“ ¿Estás de acuerdo en? ”

Recibir con empatía lo que le ocurre al otro sin escuchar crítica ni reproche.

1. Observaciones (Hechos concretos)

“ Cuando tu escuchas, ves, sientes ... ”

2. Cómo se siente esa persona en relación a esos hechos.

“ ¿ Te sientes ...? ”

3. Las necesidades que son el origen de sus sentimientos.

“ Porque necesitas ... ”

4. Acoger con empatía las peticiones del otro sin escuchar la más mínima exigencia.

Las acciones concretas en un lenguaje en positivo que el o ella quisieran que se realizaran en el momento presente.

“ ¿ Es esto? ¿ Y ahora tu querías? ”

Breve guía para practicar Comunicación No violenta

Basada en material del CNVC



Rocío Gómez Sanabria

Coach de Familia

Comunicación y Convivencia

C/ López de Hoyos 158, 1ªA,
28002 Madrid. Tel: 600043302
info@coachdefamilia.com

www.CoachdeFamilia.com

Lista de Necesidades humanas



Lista de Necesidades humanas



Lista de Necesidades humanas

Aceptación	Belleza	Contribución	Espontaneidad	Libertad de elegir	Risa
Afecto	Celebración de la vida	Contribución a la vida	Expresión	Objetivo	Seguridad
Aire, luz, agua	Co-creación	(de los demás y de la	Expresión sexual	Orden	(afectiva y material)
Alimentación	Colaboración	nuestra)	Fiesta	Orientación a los propios	Seguridad emocional
Alimento	Compartir	Cooperación	Gratitud	valores	Sentido
Abrigo	Compartir alegrías	Creatividad	Honestidad	Participación	Ser
Alojamiento	y penas	Descanso	Honestidad	Paz	Serenidad,
Amor	Comprensión	Dirección	Humor	Pertenencia	Silencio
Amor	Comunicación	Diversión	Independencia	Pertenencia	Supervivencia
Apropiación del propio	Concertación	Elección de ideales	Inspiración	Poder interior	Tiempo
poder	Conexión	Elección de medios	Integridad	Propia valía	Transcendencia
Armonía	Confianza	Emancipación	Intensidad de vivir	Protección de la vida	Vivir el duelo
Autenticidad	Confort	Empatía	Interdependencia	Proximidad	
Autoconocimiento	Consciencia	Espacio	Interdependencia	Realización	
Autoestima	Consideración	Esperanza	Intimidad	Respeto	
Autonomía	Contacto físico	Espiritualidad	Juego	Respirar	

Lista de Sentimientos: Cuando mis necesidades si están satisfechas



www.CoachdeFamilia.com

Abierto	Asombrado	Complacido	Despierto	Estimulado	Fortalecido	Jovial	Preparado	Satisfecho
Absorto	Atraído	Comprensivo	Despreocupado	Estupendo	Fuerte	Libre	Próspero	Seguro
Activo	Audaz	Comprometido	Dichoso	Eufórico	Generoso	Ligero	Próximo	Sereno
Afortunado	Benévolo	Confiado	Divertido	Exaltado	Gozoso	Lúcido	Prudente	Sociable
Agradecido	Calmado	Conmovido	Embelesado	Excitado	Humilde	Maravillado	Radiante	Sorprendido
Alegre	Capaz	Contento	Emprendedor	Expansivo	Ilusionado	Motivado	Realizado	Sosegado
Aliviado	Cariñoso	Cordial	Encantado	Expectante	Independiente	Optimista	Reconfortado	Tranquilo
Animado	Cautivado	Decidido	Enérgico	Exhuberante	Inspirado	Orgullosa	Regocijado	Valorado
Apacible	Cómodo	Descansado	Entusiasmado	Exultante	Interesado	Paz (en)	Relajado	Valeroso
Apasionado	Compasivo	Deslumbrado	Equilibrado	Fascinado	Intrépido	Pleno	Renovado	Vigoroso
Armonía (en)	Competente	Despejado	Esperanzado	Feliz	Intrigado	Pletórico	Revitalizado	Vivo

Lista de Sentimientos: Cuando mis necesidades no están satisfechas



Abatido	Ansioso	Confuso	Desconfiado	Desvalido	Extrañado	Impotente	Paralizado	Susceptible
Abrumado	Apagado	Conmocionado	Desconsolado	Disgustado	Fastidiado	Incapaz	Perdido	Taciturno
Aburrido	Apático	Consternado	Descontento	Distanciado	Fatigado	Incómodo	Perplejo	Tembloroso
Acobardado	Apenado	Contrariado	Descorazonado	Dolido	Frágil	Indeciso	Pesimista	Temeroso
Acongojado	Aprensivo	Crispado	Desdichado	Encolerizado	Frío	Indefenso	Preocupado	Tenso
Afectado	Arrepentido	Curioso	Desengañado	Enervado	Frustrado	Indiferente	Receloso	Tibio
Afligido	Asqueado	Débil	Desesperado	Enfadado	Furioso	Indignado	Rencoroso	Titubeante
Agitado	Asustado	Decaído	Desfasado	Enfurecido	Gruñón	Inquieto	Resentido	Transtornado
Agobiado	Atemorizado	Deprimido	Desgarrado	Enloquecido	Hambriento	Inseguro	Reticente	Triste
Agotado	Aterrorizado	Derregado	Desgraciado	Enojado	Harto	Intranquilo	Roto	Turbado
Alarmado	Aturdido	Derrotado	Desmoralizado	Escéptico	Hastiado	Irritado	Saturado	Vencido
Aletargado	Avergonzado	Desalentado	Desmotivado	Estancado	Herido	Malhumorado	Sobresaltado	Violento
Alterado	Bloqueado	Desanimado	Desolado	Estupefacto	Horrorizado	Melancólico	Solo	Vulnerable
Amaragado	Cansado	Desazonado	Desorientado	Exasperado	Hostil	Molesto	Sombrío	
Angustiado	Celoso	Desconcertado	Destrozado	Extenuado	Impaciente	Nervioso	Sorprendido	

Lista de Evaluaciones ocultas:

Palabras que parecen sentimientos, pero son interpretaciones, evaluaciones o juicios de las actuaciones mías o de otros. Nos alejan de nuestra responsabilidad.

Abandonado	Apartado	Coaccionado	Desdeñado	Estafado	Indigno	Obligado	Ridiculizado	Traicionado
Acorralado	Aplastado	Culpable	Desfavorecido	Estúpido	Infravalorado	Olvidado	Robado	Ultrajado
Acosado	Atacado	Defensivo	Despreciado	Excluido	Insultado	Pisoteado	Sin importancia	Utilizado
Acusado	Atrapado	Degradado	Destruyivo	Explotado	Intimidado	Presionado	Sin valor	Vencido
Aislado	Avergonzado	Desacreditado	Desvalorizado	Humillado	Invisible	Protegido	Superfluo	Vengativo
Alejado	Burlado	Desagradable	Detestado	Ignorado	Juzgado	Rebajado	Timado	Víctima
Amenazado	Celoso	Desamparado	Engañado	Incompetente	Manipulado	Rechazado	Tirado	Violado
Antipático	Censurado	Desatendido	Envidioso	Incomprendido	Negado	Repelente	Tonto	



¿Quiero entender?



¿Paz o conflicto?

Cuando ...

Veo



Escucho

Pienso



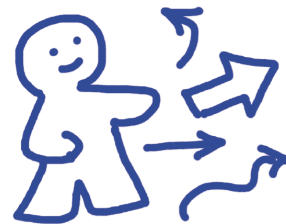
Siento



Necesito



Pido



Estrategias ...

Destrezas para la empatía:

- 1) La distinción entre observar con neutralidad y enjuiciar al hacer interpretaciones.
- 2) La distinción entre lo que sentimos y lo que pensamos.
- 3) La distinción entre necesidad y estrategia para cubrir la necesidad.
- 4) La distinción entre pedir y exigir.

Proceso de autoempatía

Paso previo: ¿Quiero entenderme? ¿Puedo? ¿Es el momento?



Proceso para aclararme



Destreza para la empatía:
La distinción entre observar con neutralidad y enjuiciar al hacer interpretaciones.

Destreza para la empatía:
La distinción entre lo que sentimos y lo que pensamos.

Destreza para la empatía:
La distinción entre necesidad y estrategia para cubrir la necesidad.

Destreza para la empatía:
La distinción entre pedir y exigir.

Proceso de empatía a otros

Paso previo: ¿Quiero entenderle? ¿Puedo? ¿Es el momento?
¿necesito aclararme yo antes de escuchar?



Proceso para acompañarte



Observaciones
(Hechos concretos)
* Cuando tu escuchas, ves, sientes ..."

Cómo se siente esa persona en relación a esos hechos.
* ¿Te sientes ...?"

Las necesidades que son el origen de sus sentimientos.
* "Porque necesitas ..."

Acoger con empatía las peticiones del otro sin exigencia.
* "¿Es esto? ¿Y ahora tu querías?"

Resolución de conflictos

Zona de encuentro

El único objetivo es escucharnos todos en vez desde los juicios y la exigencia desde las necesidades



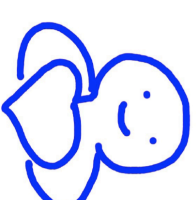
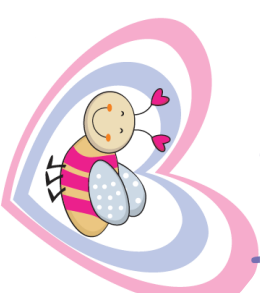
Cuando ...

...VEO



ESCUCHO...

Siento ...



¿Quiero entender?

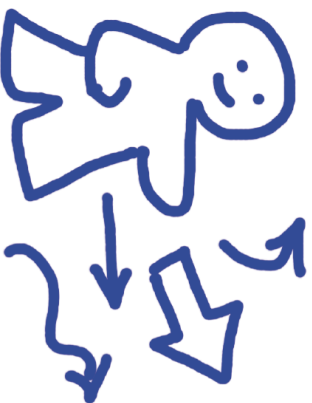


¿Paz o conflicto?

Pienso ...



Pido...



Necesito ...

