



## La expresión empática y los elementos de la Comunicación No Violenta

¿Cómo nos expresamos desde la Comunicación No Violenta?

Algunas claves de los elementos de la Comunicación No Violenta:

### **Transitar cada uno de los elementos de la CNV:**

Los elementos de la CNV son Observación, Sentimiento, Necesidad y Petición.

Para que la expresión empática desde la CNV llegue a las personas que escuchan, mi intención honesta de conectar es un ingrediente fundamental. Si mi expresión no es recibida como yo quiero, puede ser porque bajo mis palabras todavía se esconden reproches, interpretaciones y no estoy siendo totalmente consciente de ello. También puede ser que la/s otra/s persona/s no estén preparadas para escuchar: cuando estamos afectados por algo, suele resultar más difícil disponer de la apertura que requiere una escucha empática. Como veremos en la siguiente sesión, es entonces cuando tengo la posibilidad de pasar a la escucha: ¿qué le está pasando a la otra persona que no puede recibirme? Algunas veces no nos resultará fácil pasar a la escucha cuando yo quiero que me escuchen. Poder hacerlo, abre la posibilidad de un espacio de conexión en el que finalmente ambas partes recibamos el reconocimiento de nuestra experiencia deseado. Vamos con algunas claves de la expresión según la entiende la CNV.



## **A. Observación (O)**

Diferenciar entre observación y evaluación. Hacerlo nos facilita un punto de partida común, reconocido por ambas partes, y posiblemente más apertura en el diálogo, no hacerlo nos puede hacer caer en el juego quién tiene razón y quién no.

El hecho que identificamos es el estímulo y no la causa de lo que sentimos. Yo soy el responsable de lo que siento. Esto contribuye a que nos acerquemos.

Ser claros en la observación, que esta sea concreta, nos ayuda a que la otra persona sepa a qué nos referimos, da claridad, y facilita que yo pueda hacer una petición concreta. En mi experiencia, cuando no tengo una observación concreta me cuesta encontrar una petición concreta.

## **B. Sentimiento (S)**

Diferenciar sentimientos de interpretaciones facilita la conexión. Al hablar de mi experiencia separándolo de mis apreciaciones moralistas será más fácil que sea recibida mi vivencia. Cuando digo me siento rechazado, me siento intimidado, no hablo únicamente de mis sentimientos, estoy diciendo de una manera más o menos encubierta que me estás rechazando o me estás intimidando: Es como decir que la causa de cómo yo me siento eres tú. Tengo la opción de expresar cómo me siento hablando sólo de mí, quizás me siento dolido o asustado. Asumir la responsabilidad de lo que siento puede contribuir a salir del juego de las culpas y a allanar el camino de la conexión.



Los sentimientos son agradables y desagradables según si nos dan info de necesidades cubiertas o no . No hacemos una diferenciación entre sentimientos buenos y malos. Todos ellos nos traen una información valiosa sobre cómo estamos, nos hablan de nuestras necesidades. Valorarlos y acogerlos es sinónimo valorarme y acogerme.

Expresarlos contribuye a crear un clima de confianza: Cuando empiezo a hablar de mí a este nivel y desde un lenguaje responsabilizador, ya sea expresando la ira o la vulnerabilidad, transitamos el lenguajes del corazón.

Expresiones como siento que... o siento que tú... suelen hablar de mis pensamientos e interpretaciones de lo que ha sucedido, no únicamente de sentimientos, y nos alejan de la otra persona. Por otra parte, los pensamientos, juicios, opiniones también pueden tener un lugar en la CNV, es importante expresarlos enmarcando que es mi opinión. Por ejemplo, la frase Siento que tú no me haces caso., la podría traducir a la CNV diciendo... Estoy triste (S)al pensar que no me haces caso (Pensamiento). La frase Siento que tu estrategia no va a funcionar, la podría traducir diciendo... Me siento desconfiado (S) al escuchar tu propuesta (Observación) porque pienso que no va a funcionar (Pensamiento). El siguiente paso en aras de asumir mi responsabilidad con más claridad sería acompañar esto de mi necesidad en esa situación.

### **C. Necesidades (N)**

Cuando nombro mi necesidad vinculándola a mis sentimientos, reconozco mi responsabilidad y sigo hablando de mí. Si me



salgo del lenguaje de la culpa (Tú eres el responsable de lo que a mí me pasa) será más fácil que puedas mostrar interés por lo que estoy tratando de expresar. Cuando abro mi corazón, por resonancia, es posible que se abra tu corazón.

Las necesidades son universales, las compartimos todos los seres humanos. Son el mundo de la abundancia donde cabemos todos los seres y dónde nos reconocemos: Vivamos dónde vivamos, independientemente de nuestra cultura, género... las necesidades básicas las compartimos con todos los seres humanos. A este nivel todas las personas somos iguales y podemos reconocernos. En cuanto a que una de las premisas de la CNV es que forma parte de la naturaleza humana sentirnos satisfechos cuando contribuimos al bienestar de otras personas (naturaleza solidaria), conectar desde un lugar en que reconocemos lo que es importante para las partes (N) desde la responsabilidad, abre un montón de posibilidades habilitadas por el nuevo punto de partida, reconocimiento de igualdad, y la naturaleza solidaria del ser humano, premida a la que hacía referencia antes.

Diferenciar necesidades de estrategias es fundamental en la labor de reconocernos. A nivel de estrategias podemos estar en conflicto, a nivel de necesidades no. Es un paso de conflicto a dilema. Formulaciones como necesito que tú... no hablan de nuestras necesidades, sino de nuestras estrategias.

#### **D. Petición/Estrategia (E)**

Diferenciar petición de exigencia. Cuando pido algo, me dicen que no y me molesto, mi petición era una exigencia. La petición en la



CNV aspira a ser un regalo que le hacemos a alguien para que contribuya a nuestro bienestar, con el deseo que diga sí eligiendo libremente. Relacionarla con la necesidad facilitará que la otra persona la reciba como una petición (eres libre de elegir) y no como una exigencia (si no lo haces está mal): Es importante para mí esto (N), estarías dispuesto a...(E).

Es concreta, realista, negociable... Estas son características fundamentales. ¿Qué quiero exactamente que haga la otra persona o yo misma? Hacer la petición implica cerrar un ciclo, de otra forma toda mi experiencia puede quedar en papel mojado. Cuando expreso algo, ¿Qué quiero? En mis relaciones personales, en mis grupos... Hago que mi vida tome la forma que yo quiero cuando, además de conectarme con lo que necesito en cada momento, hago explícitas las estrategias o peticiones que imagino podrían satisfacer lo que es importante para mí.

Existen distintos tipos de peticiones: Unas van relacionadas con la acción y otras con la conexión. Las peticiones de acción se dan cuando pido a alguien o a mí misma hacer algo: "¿Te vienes a dar un paseo por la huerta?", "Voy a comprar el periódico". Las peticiones de conexión están relacionadas con el proceso de comunicación. Cuando quiero estar segura de lo que la/s otra/s persona/s ha/n entendido lo que acabo de expresar puedo pedir que me digan lo que han entendido u otra pregunta en este sentido. Esto nos puede ayudar a resolver malos entendidos o a acoger empáticamente la vivencia de la otra persona (escucha). Otra petición de conexión es aquella en la que quiero saber cómo está la otra persona al escuchar lo que he dicho. Es una forma de decirle me importas, y seguir indagando.



La Comunicación No Violenta (CNV) es una técnica muy sencilla que nos ayuda a reestructurar nuestra manera de expresar y escuchar con una base firme en el registro de lo que percibimos, sentimos y deseamos, y con una atención empática y respetuosa a estos componentes en nuestro interlocutor.

Fco Javier García Gaitán es miembro del IFACe y  
coodirije el Centro de Facilitación Procesos  
Grupales en Valencia

[info@procesosgrupales.org](mailto:info@procesosgrupales.org)

[www.procesosgrupales.org](http://www.procesosgrupales.org)