

# Fundamentos y prácticas de Comunicación No Violenta

© del texto: Pilar de la Torre, 2018  
© de esta edición: Arpa Editores, S. L.  
Manila, 65 — 08034 Barcelona  
[www.arpaeditores.com](http://www.arpaeditores.com)

Primera edición: julio de 2018

ISBN: 978-84-16601-74-5  
Depósito legal: B 1140-2018

Maquetación: Estudi Purpurink  
Impresión y encuadernación: Cayfosa  
Impreso en España

Reservados todos los derechos.  
Ninguna parte de esta publicación  
puede ser reproducida, almacenada o transmitida  
por ningún medio sin permiso del editor.

Pilar de la Torre

Fundamentos y prácticas  
de Comunicación No Violenta

arpa bienestar



## SUMARIO

<b>Introducción. El sistema emocional tiene reglas universales</b>	11
<b>Algunos conceptos básicos</b>	15
Qué entendemos por comunicación violenta y Comunicación No Violenta	15
Qué entendemos por persona	19
Qué entendemos por conflicto	20
<b>Ejes fundamentales de la Comunicación No Violenta</b>	22
Cuáles son los elementos de la comunicación violenta	23
Cuáles son los elementos de la Comunicación No Violenta	28
<b>Proceso y etapas de la Comunicación No Violenta</b>	31
La escucha de nosotros mismos para desactivar nuestra propia violencia	33
Juicios, exigencias, tener la razón	36
Hechos	39
Sentimientos	42

Necesidades	47
Acciones y peticiones	56
Los tres tipos de petición	58
Cómo saber si estamos pidiendo o exigiendo	61
Situaciones con hechos, sentimientos, necesidades y acciones	63
Acciones para cuidar de nuestras necesidades	67
Escuchar y comprender al otro: el diálogo	70
Por dónde empezar en el diálogo	80
Escucha empática, interior o silenciosa	82
Situaciones en las que hemos reconocido la necesidad de alguna persona	85
Las etapas del proceso de la Comunicación No Violenta	89
Autoescucha y autocuidado de una madre y sus dos hijos pequeños	91
Diálogo entre una madre y su hija adulta	93
Diálogo con un compañero de trabajo que interrumpe en las reuniones	95
<b>Los cuatro bloqueos más frecuentes en las relaciones</b>	99
La acción de poner límites	100
Necesidades y peticiones de una maestra de párvulos	105

El duelo en la relación	107
Escucha de una mujer con problemas con su marido	113
Escucha de un padre con dos hijos que han discutido	119
El sentimiento de rabia	124
Escucha por falta de compromiso	126
Escucha en una relación de pareja	128
El juicio de culpabilidad y el sentimiento de culpa	135
La culpa de una mujer que ayuda a sus amigos	139
<b>La expresión del aprecio, la gratitud y el reconocimiento</b>	144
<b>Epílogo. La Comunicación No Violenta es un arte de vida</b>	151
<b>Material práctico para desarrollar la CNV</b>	153
Listados de necesidades y sentimientos	153
Las cuatro etapas del proceso de CNV	161
Cómo trabajar en nuestro espacio interior	162
Cómo trabajar una situación	167
Dónde estoy antes de iniciar un diálogo	170
Ofrecer reconocimiento a alguien	171
Expresar la rabia	172





*A mis padres Lucía y Pedro,  
a los que elijo como madre y padre,  
y a mi hija Gabriela,  
por venir y estar en mi vida.*



## Introducción

### El sistema emocional tiene reglas universales

Mi propósito al escribir este libro no ha sido únicamente proporcionar a los lectores hispanohablantes una introducción a los principales conceptos y metodologías de trabajo de la Comunicación No Violenta. El tema que nos ocupa da para muchísimo más. Mi intención más profunda es que el lector obtenga de este libro un aprendizaje que le sirva de guía hacia una vida más plena.

¿Qué puede habernos llevado a tener este libro en las manos a cualquiera de nosotros? Tal vez tenga que ver con la historia de cada uno: la familia de origen, el trabajo, la familia propia, los hijos, los amigos, etc. ¿Qué queremos vivir en cada uno de estos ámbitos? En todos ellos buscamos una vida mejor, anhelamos disfrutar de la vida, no ya en el sentido de divertirnos, sino en el de encontrar una satisfacción profunda en cada momento. Esto no se consigue solamente con lecturas o con aprendizaje cognitivo. Podemos tener algo «enlatado» en la cabeza, una información muy clara y bien estructurada, saber de

qué se trata y conocer mentalmente el proceso, pero si no hay una vivencia, una práctica, una experimentación, ese conocimiento no se pone en marcha. Es aquí donde me gustaría poner el foco, en la experimentación y en la vivencia. Mi objetivo es que cada día nos sintamos más vivos. Es la razón de ser de la Comunicación No Violenta (CNV).

La unidad de trabajo, el lugar donde interviene y actúa la Comunicación No Violenta, es en la *relación*. Comunicamos para relacionarnos. Y la relación, ¿qué lugar ocupa en nuestra vida? Su papel es nuclear, no porque lo diga yo o porque lo diga Marshall Rosenberg<sup>1</sup> sino porque los seres humanos funcionamos así. La relación es el lugar donde se generan tanto nuestra felicidad como nuestra infelicidad. ¿Qué momentos felices de verdad recuerdas en tu vida? Seguro que tienen que ver con situaciones en las que has disfrutado de momentos de cercanía, de confianza, de comprensión. Lo mismo ocurre con el sufrimiento: ¿podrías recordar un momento de dolor en tu vida, en el que lo hayas pasado verdaderamente mal? A buen seguro también tendrá que ver con una relación. Nos ocurre a todos sin excepción, porque nadie puede escoger no relacionarse, incluso cuando nos encontramos aislados y en silencio en lo más alto de una montaña estamos en relación. Es por tanto en nuestras relaciones donde encontramos las claves de nuestra felicidad y de nuestro sufrimiento.

¿Para qué sirve, pues, la Comunicación No Violenta? Algunas personas lo han expresado así:

- ✓ Para solucionar desencuentros.
- ✓ Para crear en mi vida aquello que necesito.
- ✓ Para comunicar de verdad.
- ✓ Para profundizar.
- ✓ Para crecer.
- ✓ Para ayudar.
- ✓ Para ser auténtica.
- ✓ Para empatizar.
- ✓ Para poder salir de mis bloqueos.
- ✓ Para mejorar y evolucionar como persona.
- ✓ Para conectar.
- ✓ Para desarrollar la compasión.
- ✓ Para aprender a comprender.
- ✓ Para cuidar y cuidarme.
- ✓ Para «enfocar» en lo que me importa a nivel personal y profesional.
- ✓ Para escuchar.
- ✓ Para disfrutar de mis relaciones.
- ✓ Para que mi matrimonio, que es bueno ya de por sí, mejore todavía más.
- ✓ Para ganar libertad.
- ✓ Para amar; para amar de verdad.

En todo lo que comentemos en las páginas que siguen queremos ser muy realistas, mantener los pies en el suelo y tener como base las leyes universales que gobiernan a los seres humanos a nivel afectivo. Estas leyes son tan precisas como las de la física o la química. El hecho de no conocerlas y aceptarlas sin más nos ha llevado a creer que nos relacionamos de manera subjetiva, porque nos «caemos bien o mal» o porque «hay *feeling* o no lo hay». Pero si profundizamos en el iceberg oculto de las personas descubrimos que todo está relacionado con las reglas de funcionamiento del sistema emocional humano y podemos entender que las personas, en lo afectivo, seguimos unas leyes comunes que luego adaptamos a nuestra historia, nuestro contexto y nuestra cultura específicos. A lo largo de este libro descubriremos algunas de estas reglas de funcionamiento y nos serán de gran utilidad en el manejo de nuestra vida.

Pongamos un ejemplo. Una de estas leyes dice que para empatizar con la vivencia de los demás, previamente necesitamos conectar con nosotros mismos. Sorprendentemente, por aprendizaje social hemos interiorizado una idea contraria, la idea de que si nos miramos a nosotros mismos para cuidarnos caemos en una especie de ego-centrismo, cuando visto desde la distancia resulta ser algo positivo para las personas que nos rodean.

Juntos descubriremos y daremos luz a esta manera de funcionar universal.