



COMUNICACIÓN POSITIVA

La herramienta
de la
comunicación
no violenta

1. EL CONFLICTO NO ES NI POSITIVO NI NEGATIVO: ES NATURAL EN LA CONVIVENCIA DEPENDE DE LA RESPUESTA QUE DEMOS PARA INTENTAR RESOLVERLO.

- Respuesta violenta: el conflicto no se resuelve.
- Respuesta pacífica: el conflicto se resuelve, ya que nos escuchamos y comprendemos. De esta forma podemos colaborar juntos para encontrar solución que nos satisfaga a ambos.



2. PODEMOS AVANZAR EN LAS RESPUESTAS: EMPATÍA Y ASERTIVIDAD

En la interacción con los demás se nos plantean situaciones en las que me tengo que poner de acuerdo contigo. El resultado depende de las herramientas que utilicemos:



Paso 1° TODO PARA MÍ, TÚ NADA.

Utilizo el poder porque “soy el más fuerte”.. “soy la más lista”...”soy el hermano mayor”.... Me salgo con la mía, lo que tú me digas no me importa, ya que voy a hacer valer mi poder.

Tenemos que observarnos qué poderes tenemos y cuando los utilizamos.

Paso 2° MITAD PARA MÍ - MITAD PARA TI.

Es una forma rápida de solucionar algo, y así no discutimos. En otras ocasiones nos parece equitativo, justo.

Esta forma no es agresiva, pero se pierde oportunidades para avanzar en otras opciones que pueden solucionar de forma más creativa y contando con lo que ambos necesitan.

Paso 3° TÚ TE QUEDAS CON LO QUE NECESITAS Y YO ME QUEDO CON LO QUE NECESITO.

Pregunto cuáles son tus necesidades y yo te digo las mías.
Nos preguntamos ¿para qué lo necesitas? ¿Cuándo lo necesitas?...
Nos escuchamos y nos entendemos.
Desde la comprensión pienso la opción contigo.
No cedo ni impongo.
Utilizamos la palabra mágica Para qué.
Es un riesgo utilizar el por qué ya que la respuesta vuelve a posicionar, y no ayuda a explorar qué necesitas.



MENSAJE YO “Me siento desanimada cuando no haces tu cama por las mañanas, llego muy cansada del trabajo. Necesito que dediques unos minutos a hacerla antes de ir a clase”.

ASERTIVIDAD

Expresar lo que pedimos, no lo que no pedimos.

Expresamos con respeto: Lo que se dice y cómo se dice.

Nuestra petición es concreta y consciente, para que la persona que nos escucha sepa realmente lo que estamos pidiendo.

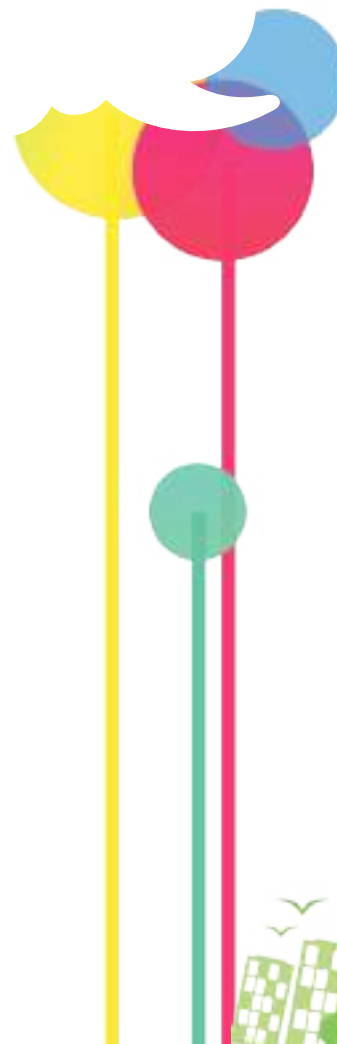
Nos aseguramos que la persona que nos escucha nos ha entendido.

Cuando nos dirigimos a alguien tenemos que estar seguros qué respuesta esperamos de la otra persona.

EMPATÍA

Conversando te voy a comprender, me voy a poner en tu lugar.

Vamos a colaborar para seguir dialogando.



MENSAJE TÚ “Te comportas como un bebé. No soy tu chacha”

La responsabilidad es de la persona con la que tenemos el conflicto.

Transmitimos enfrentamiento y nos responden con enfrentamiento o con evasión. Se corta la comunicación.

No damos una información clara, y se puede dar diferentes interpretaciones.

No damos opciones, ni dejamos abrir la puerta a su información.

Las Expresiones al aire no sirven de mucho.

MENSAJE YO, ES LA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL DE LA COMUNICACIÓN ASERTIVA

Pasos para elaborar el mensaje YO:

Paso 1 Decid el nombre de la persona...

Paso 2 Me siento....

Paso 3 Porque.... Concretamos la situación, para que el otro que nos escucha sepa de qué estamos hablando y no tenga duda.

Paso 4 Necesito.... le estamos diciendo de forma concreta cual es mi necesidad y le pedimos algo concreto.



Ahora puedes ponerte en la situación de responder en cada uno de los estilos comunicativos, y valorar qué estilo cierra “la puerta” a la comunicación y qué estilo “la deja abierta”:

EJEMPLO 1

Estilo comunicativo agresivo

“¡ERES MUY PESADO! NO TOQUES MI HABITACIÓN, QUE ES MÍA Y LA TENGO COMO QUIERO”

Estilo comunicativo Asertivo:

“Papá, estoy muy agobiado y quiero terminar este trabajo. A la tarde cuando regrese, limpio y ordeno”.

EJEMPLO 2

Estilo comunicativo agresivo

“MENUDA MIERDA DE COMIDA! ¡AHORA MISMO ME HACES OTRA COMIDA!”

Estilo comunicativo Asertivo:

“Mamá, no me gusta esta verdura porque las dos últimas veces que la comí me sentó fatal, y preferiría comer otra cosa”

EJEMPLO 3

Estilo comunicativo evasivo, en un grupo de amigos.

“EL BALÓN SE HA PINCHADO. NO PASA NADA. YA LE COMPRO OTRO A MI HERMANO”

Estilo comunicativo Asertivo:

“Chicos, estoy preocupado ya que mi hermano ha confiado en mí al dejarme su balón y tenemos que pensar cómo podemos arreglarlo”.



EXPRESIONES QUE CORTAN LA COMUNICACIÓN

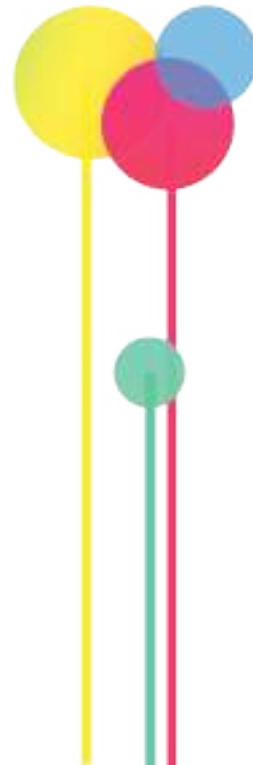
NO ES ESCUCHA ACTIVA cuando las personas solemos “robar” la conversación a quien habla para ocupar el “primer plano” siendo nosotros los protagonistas. Eso no es escuchar.

Cuando tenemos un conflicto, mientras el otro nos habla, estamos pensando argumentos para discutirle formas de demostrarle que tenemos la razón o, incluso, de atacarle.

CRITICAR

Encontrarle pegas a todo lo que diga tu compañero, critica lo que diga sin parar.

Consecuencias: las críticas constantes desaniman a la persona que habla porque se siente cuestionada por todo, como si nunca acertase en nada de lo que dice o hace.



IGNORAR

Comunicación no verbal que ignora completamente a la persona que está hablando, distráete, bosteza...

Consecuencias: sentirse ignorado es una sensación muy desagradable, parece que no le interesemos a la otra persona y que no logramos que nos preste atención.



EXPRESIONES QUE CORTAN LA COMUNICACIÓN

TRANQUILIZAR

“NO te pongas nervioso” “cálmate”, “que NO exageres”, “que NO hay para tanto”, “NO todo el mundo tiene su suerte”, “NO pasa nada”, “NO te quejes...”

Consecuencias: muchas veces la actitud tranquilizadora consigue ponernos más nerviosos porque parece que la otra persona no comprende que la situación nos afecta de verdad y, por eso, tendemos exagerar la preocupación para que lo capte.

AMENAZAR

Como se vuelva a repetir le pones un parte, que le vas a suspender, que le castigarás un mes sin descanso, que no podrá ir de excursión... amenázale con todo lo que se te ocurra.

Consecuencia: la actitud amenazante nunca arregla las cosas, a simple vista parece que la otra persona acata nuestras decisiones, pero se siente humillada y nos desprecia. Poco a poco irá mostrando resistencia y nos bloqueará sistemáticamente.



INTERRUMPIR

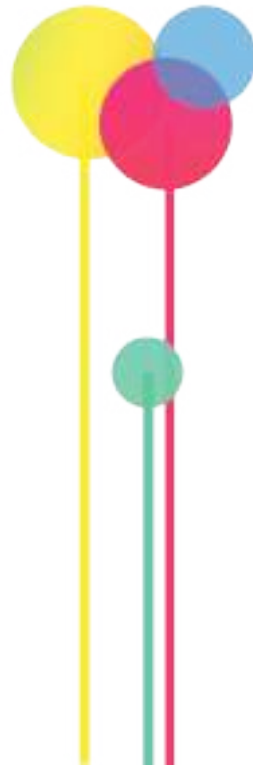
Interrumpe continuamente, hablas tú constantemente.

Consecuencias: las interrupciones constantes hacen que la conversación no avance, ya que cuando quien tenía la palabra la recupera, intenta proseguir con su historia hasta que el otro la corta de nuevo.

ACONSEJAR

Aconseja a tu compañero sobre lo que debe hacer: lo que a ti te conviene es..., yo en tu lugar..., yo entiendo de eso y lo tienes que hacer...

Consecuencia: la persona que aconseja se sitúa en un plano de superioridad, empequeñeciendo a la persona que habla que se siente incapaz frente a alguien que todo lo sabe.



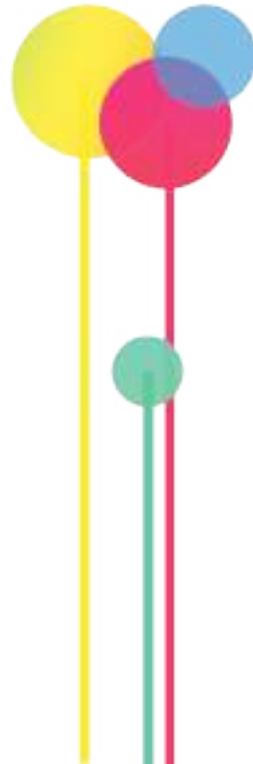
EXPRESIONES QUE CORTAN LA COMUNICACIÓN



SERMONEAR

Plantear normas externas, dando vueltas y vueltas a lo mismo.

Consecuencias: La persona que escucha desconecta muy rápido.



QUITAR IMPORTANCIA, IRONIZAR BURLARSE:

Tienes que quitar importancia a lo que diga tu compañero: “eso no es nada comparado con lo que me sucedió a mí... (inventa)” ,” pues conozco uno a quien le pasó... (exagera)”. “ Sí Claro, y qué más!!!” , “ Eso te pasa por bueno, por tonta..” “ Mira que eres bobo, eso no tienen importancia

Consecuencia: cada persona tiene sus preocupaciones por lo que quitar importancia a lo que el otro dice le desvalora.

Se siente insultado y siente que no le importas a la otra persona.

ESCUCHA ACTIVA

MOSTRAR EMPATÍA

Escuchas atentamente, mantienes contacto visual con la otra persona... no le das ni le quitas la razón, sólo pretendes que siga hablando.

Consecuencias: la actitud empática consiste en ponerse en la piel del otro pero sin necesidad de estar o no de acuerdo con lo que dice, sólo le animas a seguir hablando y muestras tu interés.

ACLARAR

Quieres reunir información precisa sobre lo que te cuentan. Por ello dices: ¿podrías decirme en qué momento le encontraste a faltar?, cuando dices que está viejo, ¿a qué te refieres exactamente?, ¿podrías describirme bien a tu perro para que yo pueda imaginar cómo es?, etc.

Consecuencias: las preguntas aclaratorias son muy importantes para precisar la información, para reunir datos que luego nos sean de ayuda para arreglar el problema.



RESUMIR

Sintetiza la información que te da tu compañero centrándote en los detalles más importantes. O sea, que desees un coche que...

Consecuencias: para avanzar en una conversación, llega un momento en que se deben resumir los puntos clave o los intereses más destacables, así evitamos dar vueltas a lo mismo o desviarnos del tema principal.

ESCUCHA ACTIVA



PARAFRASEAR

Tienes que repetir lo que te dice el otro: si lo entiendo bien dices que... ¿verdad?, o sea que piensas

que el papel de esta actriz... ¿eh?, o sea que te parece que... ¿lo he comprendido bien?

Consecuencias: el parafraseo es una gran herramienta, sirve para que la otra persona sepa, no tan sólo

que le escuchamos, sino que le comprendemos. En el origen de grandes conflictos se hallan pequeños malentendidos que al no aclararse han ido escalando hasta convertirse en un gran problema.

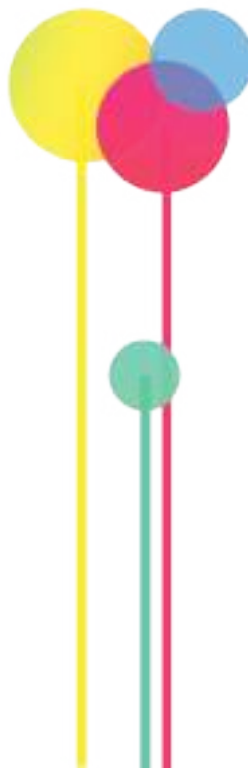
Para parafrasear bien se debe (1) poner las palabras en boca de quien las dice, (2) repetir lo que dice quitando,

si es el caso, insultos y ofensas y (3) preguntar si lo hemos entendido bien. El parafraseo hace que las conversaciones sean más lentas y reflexivas y nos ayudan a que el otro no se sienta ignorado, criticado, aconsejado...

REFLEJAR

Se trata de prestar atención a los sentimientos de la otra persona. De vez en cuando o al final, intentar poner nombre a esos sentimientos: pareces muy feliz, se te ve contenta, tienes grandes expectativas ¿no?.

Consecuencias: Nunca afirmamos o negamos esos sentimientos tan sólo le hacemos saber a la otra persona que ella nos los ha transmitido y nosotros los hemos captado. Eso es reflejar. Esta herramienta funciona especialmente bien cuando alguien grita, insulta, golpea... porque cuando reflejamos sus sentimientos ya no tiene necesidad de seguir demostrándolos, puede serenarse y comenzar a hablar con calma.



ESCUCHA ACTIVA

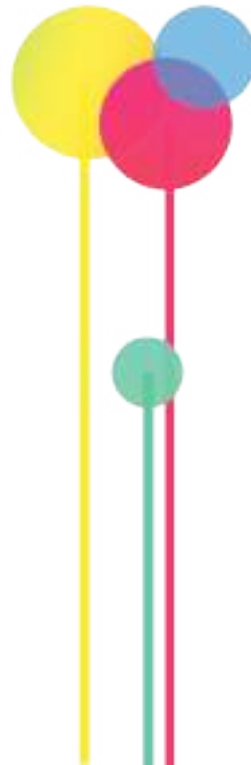


REFORMULAR

Vas a darle un punto de vista diferente a la historia que ayude a ver las cosas de otro modo. Por

ejemplo: parece que vas a disponer de tiempo para ti, te vas a ahorrar el dinero del curso ¿verdad?, te quitan el yeso a principios de agosto, eso te deja tres semanas...

Consecuencias: en ocasiones nos encerramos mucho en un punto de vista único que no lleva a ninguna parte, entonces es cuando la reformulación ayuda a mirar las cosas desde otro ángulo más positivo, o simplemente distinto.



PREGUNTAS CIRCULARES

Tienes que formular preguntas de imaginación. Supongamos que otra vez te encuentras en una situación parecida ¿podrías hacer algo para llegar a la hora? ¿habría alguna manera de atender a tu hermano sin que tú llegaras tarde? ¿qué sucedería si...?

Consecuencias: las preguntas circulares sirven para desencallar situaciones que parecen no tener remedio. Sirven para ayudar a la otra persona a descubrir nuevos enfoques del problema y a evitar que se cometan los mismos errores una y otra vez.



Val.sensibilización@mpdl.org

Técnica sensibilización:

Elena Navarro

Telf: 963821531

