



COMUNICACIÓN CONSCIENTE Y EMPÁTICA

1 • Barreras



En ocasiones podemos identificar que en los grupos se dan algunas de estas barreras a la hora de comunicarnos. Estas disminuyen la eficacia de la comunicación provocando malestares.

Físicas: relacionadas con el entorno: ruidos (externos, o que haya más de una persona hablando a la vez), distancia, obstáculos físicos (muros, ventanas, etc.), mala iluminación o cobertura, etc.

Semánticas: tienen que ver con el significado de las palabras, con el tipo de vocabulario que usamos para comunicarnos. Por ejemplo, si se utiliza lenguaje técnico, una jerga específica o términos desconocidos para una de las partes.

Fisiológicas: que pueden afectar en la emisión o recepción del mensaje durante la comunicación bien por diversidades funcionales (ceguera, sordera, mudez, etc.) como por enfermedades transitorias (afonía, oídos taponados, etc.).

Psicológicas: tienen que ver con sesgos perceptivos, prejuicios, estereotipos, presupuestos, motivación / desmotivación, activación emocional, o comunicación paradójica (dobles señales: mensajes contradictorios que se pueden dar uno de forma verbal y otro de forma no verbal), etc.

2 • Canales de comunicación

Desde el Trabajo de Procesos¹ se definen los procesos como un flujo de información entre canales². Se tiene en cuenta especialmente para trabajar con la comunicación no verbal y paraverbal, pero también con la verbal. Para ello es importante identificar en qué canal está ocurriendo la experiencia o interacción:

Canales simples:

CANAL
AUDITIVO

CANAL
VISUAL

CANAL
MOVIMIENTO
O KINESTÉSICO

CANAL
PROPCIOCEPTIVO
O CORPORAL

Canales compuestos:

CANAL
RELACIONAL

CANAL
MUNDO

¹ https://en.wikipedia.org/wiki/Process-oriented_psychology

² Los canales principales de información según el Trabajo de Procesos están influenciados por la idea de canales de la Programación NeuroLingüística (PNL), pero son diferentes.

3 · CNV: Comunicación No Violenta



Una de las propuestas que recomendamos para una comunicación más consciente y eficaz

Se trata de una metodología desarrollada por Marshall Rosenberg que se basa en la idea de que todos los seres humanos tienen la capacidad de compasión, y solamente recurren a la violencia o al comportamiento que daña a otros cuando no reconocen estrategias más efectivas para satisfacer sus necesidades².

Prioriza la conexión entre las personas, sobre el querer tener razón, buscar una solución o educar.

“Las palabras son ventanas o muros”

Marshall Rosenberg

Premisas de la CNV

- ✓ Todas **las personas comparten las mismas necesidades** fundamentales y actúan para satisfacerlas.
- ✓ **Nuestro mundo ofrece recursos suficientes para cubrir las** necesidades básicas de todas las personas.
- ✓ Es mejor y es posible satisfacer tales necesidades a través de la **cooperación** que de: la culpa, la vergüenza, el miedo, la acusación, la coerción, las amenazas o agresión.



Pasos de la CNV

Aconsejamos poner en práctica los siguientes pasos de la CNV y experimentar la mejora en nuestra comunicación.



1. ¿Qué veo, escucho?

Identificar **los hechos**, separarlo de las evaluaciones.



2. ¿Qué siento ante esos hechos?

Identificar **mis emociones** y asumir la responsabilidad por ellas.



3. ¿Qué necesito en este momento?

Identificar **mis necesidades** y asumir la responsabilidad por ellas.



4. ¿Qué quiero?

Hago **una petición** clara, en afirmativo y concreta.

