

ESCUELA NACIONAL DE MEDIACIÓN

CENTRO DE MEDIACIÓN

Región de Murcia

www.centrodemediacionmurcia.es

Centro de Formación Homologado por el



**Miembros del Foro para la Mediación del
Ministerio de Justicia**



Y del



CURSO DE ESPECIALIZACIÓN COMUNICACIÓN **NoViolenta**

cnv

Siguiendo el Modelo de Marshall Rosenberg

Para el bienestar personal, la intervención social, la convivencia, el ejercicio profesional y la gestión de conflictos en Mediación y otros MASC, Medios Adecuados de prevención, gestión y Solución de Conflictos.

**Válido para acreditar
formación continua o inscribir la
especialidad**

Identificador del Ministerio de Justicia 24311

Duración 300h
Inversión: 300€
Modalidad On line con tutor

INFORMACIÓN

mediacionyfamilia@telefonica.net
www.centrodemediacionmurcia.es
968 449 275 / 667 982 162

Reúne los requisitos de la



"Podemos hacer la vida miserable o maravillosa para nosotros y los demás en función de cómo pensamos y nos comunicamos". "Los juicios, críticas y diagnósticos que emitimos, así como las interpretaciones que hacemos de los demás, son expresiones de nuestras propias necesidades insatisfechas." MR

PRESENTACIÓN

¿Cómo nos vinculamos con otra persona cuando sentimos mucho enfado y dolor? ¿Qué hacemos cuando estamos en pleno desacuerdo con los argumentos planteados? ¿Cómo respondemos a la angustia y desesperanza de alguien a quien queremos ayudar? ¿Cómo planteamos peticiones en reuniones de trabajo? ¿Qué prefieres tener razón o ser feliz? ¿Cómo gestionar un conflicto de manera que todas las necesidades sean satisfechas? ¿Qué te hace enfadar? Estas interrogantes ilustran algunos de los escenarios que se trabajan en la CNV.

Mientras aprendemos a identificar nuestras propias formas de actuar que aumentan el conflicto y la desconexión, podemos educarnos para estar presentes de un modo que potencie la armonía y la cooperación, y que nos ayude a responder a nuestras necesidades. ¿Cómo hacerlo? Marshall Rosenberg propone un modelo con una serie de pautas y habilidades para lograrlo desde la CNV. También llamada comunicación empática o comunicación colaborativa. Una oportunidad de reinventar nuestra forma de relacionarnos, desde la empatía y la tranquilidad, en todos los ámbitos de la vida.

A veces ocurre que la comunicación se basa en juicios, etiquetas, vergüenza, culpa y expectativas. Es más sana una **comunicación basada en la empatía y que, a la vez, tenga en cuenta las necesidades propias de cada interlocutor**. A ese tipo de comunicación se le llama “no violenta”.

*“La CNV es una forma de comunicarnos que nos ayuda a conectar con nosotros mismos y con los demás, permitiendo que aflore nuestra compasión natural humana, basada en la **expresión honesta y la escucha empática** de los sentimientos y las necesidades, ayudándonos a reconocer y satisfacer nuestras necesidades junto con las del otro, de una forma auténtica y profunda. Nos **permite resolver situaciones difíciles** desde la cooperación y el respeto en vez de desde la agresión y los juicios de valor”.*

Gandhi definió la CNV como la compasión que el ser humano expresa de un modo natural cuando su corazón renuncia a la violencia. Es la combinación de un lenguaje, de una forma de pensar y de un arte de comunicar para el bienestar y la convivencia.

Este enfoque cambia el miedo, la culpa, la vergüenza, la coerción, la amenaza o la justificación del castigo como motivaciones para la acción. Se trata de obtener lo que necesitas por razones de las que no te arrepentirás más tarde. No se trata de hacer que las personas hagan lo que queremos, sino de crear una calidad de conexión que satisfaga las necesidades de todos a través de habilidades comunicativas.

La CNV fue desarrollada por Marshall Rosenberg a inicios de los años 60 con el objetivo de crear un modelo en el que las personas se comuniquen entre sí de manera efectiva y con empatía. Es un **modelo que ayuda a entender y procesar cómo reaccionas ante lo que te pasa y a relacionarte con los demás de forma constructiva**.

Es una herramienta que, incorporada en las relaciones sociales, la intervención social, la Mediación, la gestión de conflictos, la familia, la escuela y el trabajo profesional en general, **puede significar el elemento que facilite el logro de los objetivos, el bienestar personal y la convivencia**.

Rosenberg desarrolló el proceso de la CNV basándose en una premisa: “los conflictos entre grupos o individuos surgen por no saber comunicar claramente sus necesidades”. Según él, un lenguaje que provoca miedo, vergüenza o culpa desvía la atención y provoca una violencia oral que no permite reconocer los sentimientos y las necesidades reales de cada interlocutor. Y es entonces cuando las represalias toman el control y tenemos un problema. Se trata de apostar por las relaciones sinceras en lugar de la desvinculación y avanzar desde el reproche a una comunicación donde las necesidades son del todo cubiertas.

Este modelo plantea una forma muy práctica de comunicarse en donde se busca mejorar las relaciones con nosotros mismos y los demás. La expresión emocional, el respeto, la empatía/autoempatía, la compasión y la observación son herramientas importantes al momento de establecer relaciones interpersonales.

OBJETIVOS

- Formar al participante en los principios, objetivos y metodología de la CNV y dotarle de las habilidades necesarias para la gestión de los conflictos internos, interpersonales y grupales.
- Abordar los estilos de comunicar/expresar de manera honesta sin la necesidad de recurrir a modos autoritarios, críticos, culpabilizantes, acusadores y que enjuician.
- Aprender a descubrir necesidades insatisfechas y la identificación de las emociones que estas generan para que el lenguaje de la compasión/comprensión se desarrolle y opere la no violencia en la familia, la escuela y la comunidad.
- Propiciar el conocimiento de las técnicas utilizadas en la CNV como una nueva herramienta de trabajo en las intervenciones sociales, la Mediación y el ejercicio profesional en general.

METODOLOGÍA

El curso está diseñado de manera que en todo momento tendrás la sensación de aprender este nuevo lenguaje y, al mismo tiempo, estar practicando e incorporándolo a tu vida, trabajo... una vez hayas comenzado, no querrás parar. Irás de ejercicio en ejercicio y esto facilitará el estudio.

COMPETENCIAS A DESARROLLAR

- a) Capacidad de estar presente y atender tus sentimientos, necesidades y conflictos propios y de la otra persona mediante el uso de herramientas comunicativas destinadas a mejorar las relaciones personales, profesionales o afectivas.
- b) Capacidad de enriquecer la intervención profesional y la gestión de conflictos cultivando una comunicación auténtica, expresando sentimientos y necesidades, en lugar de críticas o juicios mediante conversaciones personales y profesionales.
- c) Capacidad de desarrollar habilidades para conectar dentro de ti lo que realmente importa en cualquier interacción, reduciendo el estrés y el conflicto interpersonal, fortaleciendo la resiliencia y la empatía.
- d) Capacidad de un acompañamiento terapéutico individual/grupal y la gestión de conflictos, conectando conmigo misma/o y con el otro de una forma que permita dar desde el corazón de manera natural.
- e) Capacidad de ayudar a otras personas a intercambiar información de una forma efectiva, aprendiendo principios fundamentales de la CNV y a usar un lenguaje positivo y saludable para pedir acciones que mejoren el bienestar de todos los involucrados.
- f) Capacidad de escucha empática y crear un espacio seguro sin juicios, evaluaciones y críticas para la gestión del conflicto y fomentar la capacidad de acoger reproches y ataques traduciendo estos mensajes en necesidades y elaborar los duelos enriqueciendo la vida.
- g) Capacidad de incorporar las habilidades de la CNV en las estructuras y en los diversos ámbitos de actuación para la gestión de conflictos desde los sentimientos que identifican las necesidades para una forma de comunicarse y relacionarse que fomente la bondad y la interconexión humana.
- h) Capacidad de fomentar la conciencia de la interdependencia de nuestro bienestar y la utilidad de trabajar juntos para satisfacer las necesidades de todos los interesados.

BENEFICIOS

Ampliar tu base de conocimientos; aplicación práctica tanto a la esfera íntima, la escuela, la política, la prisión, el trabajo, la gestión de conflictos o negociaciones diplomáticas y comerciales; entender las necesidades de cada paciente, usuario, alumno...; reestructurar nuestra manera de expresión con un modelo comunicativo que aporta un nuevo enfoque del lenguaje; autoconocimiento al entender mejor algunas de tus reacciones y autorregular tus emociones para tener tu propio control y estar disponible para tu propio bienestar y el de otras personas.

PERSONAS DESTINATARIAS

La acción formativa está destinada a gestores de conflictos, cualquier profesional que desee conocer y practicar una comunicación empática, clara y asertiva en su diálogo interno y en las interacciones familiares, laborales, sociales... y desarrollar habilidades para escuchar y acompañar a otras personas al tiempo que se despierta el proceso de autoconocimiento y aprendizaje y, en general, otras personas interesadas en profundizar en estas herramientas comunicativas destinadas a evitar los conflictos y mejorar las relaciones personales, profesionales o afectivas.

C O N T E N I D O

MÓDULO I. TRANSFORMAR EL CONFLICTO CON LA CNV

Introducción. Aprendiendo de los conflictos: Conviviendo con el conflicto. Clases de conflictos. Escalada del conflicto. Machismo y violencia de género. Violencia vicaria. Con todas las formas de violencia perdemos. **Comunicación para la convivencia.** Percepciones, ruidos y contexto. Expresiones que desatan conflictos. **Las fuentes de la CNV. Un poco de historia de la CNV. Comunicación noviolenta:** Noviolencia. Noviolencia como convicción. Condiciones para la noviolencia. La práctica de la noviolencia cotidiana. La CNV comunicación compasiva o comunicación colaborativa. Comunicación que bloquea la compasión. Estudios sobre la CNV. Conceptos básicos de CNV. Relación con otros modelos. **El proceso de la CNV. La definición de Rosenberg. Aplicación a la vida.**

MÓDULO II. LA CNV PRESENTADA POR SU CREADOR MARSHALL ROSENBERG.

Introducción. Descripción de la CNV. Objetivos de la CNV. Características de la CNV. Modelo para implementar la CNV. La esencia de la CNV. Una manera de centrar la atención. El proceso de la CNV. La aplicación de la CNV en nuestra vida y en el mundo. La CNV en el campo político. La comunicación que bloquea la compasión. Los juicios moralistas. Las comparaciones. Negación de la responsabilidad. Otras formas de comunicación que alienan de la vida. **Observar sin evaluar.** La forma suprema de la inteligencia humana. La máscara. **Identificar y expresar los sentimientos.** Los sentimientos versus la ausencia de sentimientos. Elaboración de un vocabulario para los sentimientos. **Asumir la responsabilidad de nuestros sentimientos.** Opciones para recibir un mensaje negativo. **Las necesidades que están en la raíz de nuestros sentimientos.** Pasar de ser esclavos de nuestras emociones a liberarnos de ellas expresándolas. **Lo que pedimos a los demás para enriquecer nuestra vida.** El uso del lenguaje de acción positiva. Hagamos nuestras peticiones conscientemente. Solicitemos la confirmación de nuestras palabras. Pidamos sinceridad. Las peticiones a un grupo. Las peticiones versus las exigencias. Aclaremos nuestro objetivo cuando pedimos algo. **Aplicación a la vida.**

MÓDULO III. LA COMUNICACIÓN NOVIOLENTA.

Introducción. La recepción empática. Escuchemos los sentimientos y las necesidades de los demás. Parafraseo. Mantener la empatía. Cuando el dolor nos impide conectarnos empáticamente con los demás. Diferencias entre la recepción empática y la recepción sin empatía. El poder de la empatía. La empatía sanadora. La empatía y la capacidad de ser vulnerables. Usar la empatía para neutralizar el peligro. La empatía con el silencio. **La conexión con uno mismo a través de la compasión.** Recordemos lo especiales que somos. Nuestra evaluación de nosotros mismos cuando distamos de ser perfectos. Traducción de los juicios sobre uno mismo y de exigencias internas. **El duelo en la CNV. La vida como un juego. Del tener que al elegir.** La energía que se encuentra detrás de nuestras acciones. **La expresión plena de la ira.** Distinguir entre estímulo y causa. La ira siempre encierra algo que es útil para la vida. El estímulo frente a la causa: Implicancias prácticas. Expresar la ira. Antes que nada, ofrecer empatía. Hay que tomarse el tiempo necesario. **El uso protector de la fuerza.** Cuando el uso de la fuerza es inevitable. Los pensamientos que hay detrás del uso de la fuerza. Tipos de fuerza punitiva. El precio del castigo. El uso protector de la fuerza en las escuelas. **Cómo liberarnos nosotros y asesorar a los demás.** Cómo liberarnos de nuestra vieja programación. La resolución de los conflictos internos. El cuidado y la preocupación por nuestro mundo interior. Sustituamos el diagnóstico por la CNV. Cómo abordamos los resentimientos y los juicios dirigidos a nosotros mismos. **Expresar agradecimiento mediante la CNV. Aplicación a la vida.**

MÓDULO IV. DE CHACAL A JIRAFAS PARA LA EMPATÍA Y LA ASERTIVIDAD

Introducción. Los principios de la CNV. Lo que puede ocultar la violencia en la forma de hablar. Chacal o jirafa. Las 4 maneras de escuchar. **Lenguaje chacal. Lenguaje jirafa.** Características del lenguaje de la jirafa. Lenguaje y oído de jirafa y de chacal. Filosofía de la abundancia. La observación como liberación. **La empatía.** El concepto. Respuestas que bloquean la empatía. La conexión con uno mismo. La auto-empatía. La recepción empática. **La presencia:** No nos limitemos a hacer algo, estemos presentes. La comprensión intelectual bloquea la empatía. El lamento en la comunicación empática. **Asertividad.** El concepto. Características de personas asertivas. Derechos básicos en la asertividad. **Entrevista a Marshall Rosenberg. Aplicación a la vida.**

MÓDULO V. ÁMBITOS DE APLICACIÓN DE LA CNV

Introducción. La aplicación de la CNV. Las relaciones sentimentales. CNV con niños y niñas. Ser felices o tener la razón. Afrontar la vida con empatía. CNV y educación. **La CNV en un grupo.** La comunicación en los grupos. Introducir la CNV en el grupo. Aplicación de la CNV en un grupo. **La CNV en la práctica.** Exigencia. Estímulo Vs. Causa. Juicio de valor Vs. juicio moral. Educar sin violencia. CNV y cambio social. **CNV en la empresa.** Asertividad y liderazgo. Ante todo personas. **La CNV en familia.** Educar con empatía. CNV y lenguaje. Compartir la propia experiencia. **CNV en la escuela.** La CNV y los educadores. Sentimientos versus pensamientos. La CNV y la autoevaluación. **La CNV en el día a día.** Transformar el enfado. Qué podemos hacer para contribuir a la paz. **Expresar y recibir reconocimiento. Aplicación a la vida.**

MÓDULO VI ¿CÓMO LO HACEMOS?

Introducción. Observar la situación. Evaluaciones ocultas. **Reconocer el sentimiento.** La lógica de los sentimientos. **Identificar la necesidad.** Diferenciar las necesidades de las estrategias. El lenguaje de las necesidades. **Expresar una petición.** Características de una petición adecuada a la situación. Escucha con orejas de chacal/jirafa. **Aplicación de los 4 pasos con empatía.** Expresión auténtica de lo que pasa en mí. Expresión auténtica de lo que pasa en la otra persona. Decir “no” utilizando CNV. **La venganza no traerá paz y seguridad. Críticas a la CNV. Cómo estar con los demás sin dejar de ser uno mismo. Resolver los conflictos con CNV. Justicia restaurativa.** Cómo liberarnos del miedo. **Aplicación a la Vida.**

MÓDULO VII. PRACTICANDO LA CNV CON MARSHALL ROSENBERG. Introducción.
Empatía contra compasión. Estar presente delante de sentimientos fuertes. Devolviendo la empatía. Revisión empática. Proceso versus mecánica. Reduciendo velocidad y tomando tiempo. Empatía para aquellos que te harían daño. Tratando con tu propio comportamiento de enfado. Aprendiendo a tratar con una persona difícil. **Educar a los niños sin utilizar la violencia. En el corazón del enemigo.** Aplicación a la vida: Gratitud y Valoración.

MÓDULO VIII. TRABAJO FINAL

MÓDULO IX. TALLER PRÁCTICO

FICHA DE SOLICITUD DE PLAZA	
CURSO _____	
NOMBRE Y APELLIDO	
DNI	
DIRECCIÓN y CÓDIGO POSTAL	
TELÉFONO	
MÓVIL	
EMAIL	
TITULACIÓN DE ORIGEN	
SITUACIÓN LABORAL	
<i>Los datos aportados son confidenciales y autorizo al Centro de Mediación al uso informatizado de los mismos. En virtud de lo dispuesto en la Ley 15/1999 de 13 de diciembre, tiene derecho a ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndonos una carta por escrito. Podrá ejercitar su derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición, solicitándolo a la C/ Primero de Mayo Nº3, 1-B, 30012, El Progreso, Murcia.</i>	
INGRESAR A LA CUENTA BANKIA ES37 2100 8249 8813 0022 8601	Acompañar: Copia del DNI e ingreso o transferencia bancaria. Enviar por email: mediacionyfamilia@telefonica.net