



LOS LÍDERES PREGUNTAN

Maryam Valera, Ph.D.

Estimada Dra. Varela:

¿Qué modelo de comunicación interpersonal para resolver conflictos podemos utilizar en las empresas?

Juan José R.

Estimado Juan José:

El proceso de **comunicación no violenta** (NVC por sus siglas en inglés: *nonviolent communication*) es un modelo fácil para resolver conflictos creado por Marshall Rosenberg, quien cree que la mayoría de los conflictos entre grupos o individuos surgen por no comunicar claramente sus necesidades. Cuando las personas usan un lenguaje que provoca miedo, vergüenza o culpa en una situación de conflicto, se desvía la atención de la otra persona. La violencia oral evita que las personas reconozcan sus sentimientos, necesidades y requisitos con claridad. El conflicto se intensifica porque esa "parte violenta" provoca represalias.

La NVC utiliza dos animales como símbolos. La jirafa es el animal terrestre con el corazón más grande. Debido a su cuello largo tiene una buena perspectiva general y visión clara. La jirafa representa la comunicación compasiva. El lenguaje de la jirafa unifica.

El segundo animal es el lobo, que representa la competencia. El lenguaje del lobo se relaciona con juzgar, criticar, analizar, moralizar y acusar. Cuando sentimos que hemos sido tratados o acusados injustamente, o cuando queremos imponer nuestros deseos, tendemos a utilizar el lenguaje del lobo. El lenguaje del lobo divide.

A continuación, comparto los **4 pasos de la NVC:**

Paso 1: Observe lo que está sucediendo y describa la situación sin emitir ningún juicio:

La mayoría de nuestras descripciones contienen juicios. Debe separar la conducta observada de su propio juicio y replantear el juicio en una simple observación.

Paso 2: Identifique/exprese sus sentimientos:

Los sentimientos nos muestran si nuestras necesidades fueron satisfechas o no. Me siento relajado al decir a un compañero que pude terminar mi propuesta a tiempo (esto satisface mi necesidad de seguridad).

Paso 3: Descubra la necesidad detrás del sentimiento:

La identificación de necesidades resulta crucial porque conduce a soluciones específicas. Los empleados que describen al líder de su equipo como dominante pueden tener diversas necesidades insatisfechas. Uno puede estar buscando valoración mientras que el otro puede querer una mayor autonomía.

Paso 4: Formule un pedido claro, positivo, factible:

No confunda una petición con una exigencia. Las peticiones implican que usted está abierto a aceptar un "no" como respuesta. Si hace una petición y recibe un "no" como respuesta, no tiene por qué rendirse. En cambio, debe empatizar con lo que está impidiendo que la otra persona diga "sí". Piense en esto antes de decidir cómo continuar la conversación.

Al practicar la NVC, los gerentes y empleados pueden adquirir habilidades de comunicación interpersonal eficaces para resolver conflictos, aumentar la cooperación y mejorar la atmósfera de trabajo. Las personas aprenden a dilucidar lo que están observando, lo que están sintiendo y qué quieren de sí mismas y de los demás. Sentirán el placer de mejorar el bienestar del otro.