



# Identifica tus necesidades y comunica desde la conexión

Autogestión del bienestar



Universidad **Tecmilenio**  
Instituto de Ciencias del Bienestar y la Felicidad



**MUSEOS  
POSITIVOS**

## Introducción

Las palabras son ventanas o son muros dice Marshall Rosenberg (2006). En efecto, del uso que le demos a la palabra, crearemos las condiciones para construir caminos de entendimiento y paz o caminos de desencuentro y guerra. El hombre es el único ser que tiene la palabra. La palabra, se afirma en Aristóteles, la política (1932), es para manifestar lo conveniente y lo perjudicial, así como lo justo y lo injusto. Tener sentido del bien y mal, poseer valores, hace único al hombre frente a los demás animales.

Hoy sabemos que podemos aprender a hablar tomando en cuenta las emociones y las necesidades de uno mismo y de los demás. En la intención sostenida de querer sentar las bases de una sociedad empática con ciudadanos libres y responsables de cuidar que sus necesidades y las de los otros sean satisfechas. Sin perder de vista una comunicación desde la compasión, vulnerable y consciente que las necesidades propias no están por encima de los demás ni las necesidades de los demás están por encima de las propias para poder conciliar y generar encuentros de auténtica confianza y respeto. ¿Te animas a intentarlo?



## Breve introducción a la Comunicación No Violenta

¿Por qué incluir en nuestra vida un método que ayude a comunicarnos mejor? El enorme sufrimiento que existe en nuestro planeta requiere maneras más efectivas de desarrollar habilidades que contribuyan a relacionarnos en armonía con nuestros valores. Si bien, aprender un lenguaje de vida como lo es la Comunicación No Violenta (CNV) aplicaría para todos, es cierto que quienes trabajen con personas en contextos de educación formal o no formal, quienes se encuentren vinculados a procesos de crianza o bien, quienes estén a cargo del desarrollo de equipos de trabajo tienen el enorme compromiso de adquirir competencias que contribuyan al bienestar a través del aprendizaje.

El creador de esta metodología Marshall Rosenberg se preguntó: ¿Qué ocurre que nos desconecta de nuestra naturaleza solidaria y nos lleva a comportarnos de manera violenta y abusiva? y ¿qué nos permite vincularnos a nuestra naturaleza compasiva aún en las peores circunstancias? Con el paso del tiempo Rosenberg identificó un enfoque específico de la comunicación -hablar y escuchar- que nos lleva a dar desde el corazón, a conectarnos con nosotros mismos y con otras personas de una manera que permite que aflore nuestra compasión natural. (Rosenberg, 2006).

El nombre que le dio a ese enfoque fue el de Comunicación No Violenta (en adelante CNV), refiriéndose a la expresión no violenta en el mismo sentido que la usaba Gandhi al referirse a la compasión que el ser humano expresa de un modo natural cuando su corazón renuncia a la violencia. Pese a que quizá no consideremos violenta nuestra actitud al hablar, a menudo nuestras palabras ofenden o hieren no sólo a los demás sino también a nosotros mismos.



La CNV nos orienta para reestructurar nuestra forma de expresarnos y de escuchar. En lugar de obedecer a reacciones habituales y automáticas, nuestras palabras se convierten en respuestas conscientes con una base firme, en un registro de lo que percibimos, sentimos y deseamos. Nos ayuda a expresarnos con sinceridad y claridad, al mismo tiempo que prestamos atención respetuosa y empática a los demás. En cualquier interacción, pasamos a tener en cuenta tanto nuestras necesidades más profundas como las ajenas. (Rosenberg, 2006).

La CNV reemplaza pautas:

- De defensa.
- De huida.
- De ataque ante los juicios.
- De críticas de otras personas.
- De resistencia.
- De violencia.

Porque se enfoca en clarificar lo que:

- Observamos.
- Sentimos.
- Necesitamos.



En lugar de diagnosticar y juzgar, descubriendo nuestra propia compasión.

La CNV fue creada para educar la atención, es un recordatorio constante a mantener nuestra atención en un lugar donde es más probable que encontremos lo que estemos buscando.

## Los cuatro componentes de la Comunicación No Violenta

Rosenberg menciona que, si queremos poner atención a ese deseo mutuo de dar desde el corazón, enfoquemos la luz de la consciencia de modo que ilumine cuatro aspectos:

- Observación
- Sentimiento
- Necesidades
- Petición

En primer lugar, observamos lo que ocurre realmente en una situación dada; lo que dicen los demás y lo que digo: ¿sirve o no sirve para enriquecer nuestra vida? El truco consiste en saber expresarlo claramente de modo que no incorpore ningún juicio ni evaluación; poder decir simplemente qué cosas que hace la gente nos gustan y cuáles no. Después, una vez hecha esta observación, comprobamos cómo nos sentimos. ¿Nos sentimos dolidos, asustados, alegres, divertidos, irritados, etc.? Y, en tercer lugar, decimos cuáles de nuestras necesidades guardan relación con los sentimientos que hemos identificado. Siempre que utilizamos la CNV para expresar de forma clara y sincera cómo nos sentimos, está presente en nosotros la consciencia de estos componentes. (Rosenberg, 2006).

Por ejemplo, una madre podría manifestar los primeros tres aspectos del proceso diciéndole a su hijo adolescente: "Félix, me molesta ver dos calcetines sucios hechos una bola debajo de la mesita del café y otros tres al lado del televisor, porque estoy necesitando más orden en las habitaciones de la casa que compartimos". (Rosenberg, 2006).

Acto seguido, la madre abordaría el componente número cuatro, que es una petición muy específica: ¿Estarás dispuesto a recoger los calcetines y llevarlos a tu habitación o meterlos en la lavadora? El componente número cuatro se centra en lo que esperamos que hagan las otras



personas para enriquecer la vida de ambos. (Rosenberg, 2006).

Así pues, una parte de la CNV consiste en expresar de manera muy clara, ya sea verbalmente o por otros medios, información sobre estos cuatro componentes. El otro aspecto de este proceso de comunicación consiste en recibir de otras personas información sobre dichos componentes. Nos conectamos con los demás percibiendo primero lo que ellos observan, sienten y necesitan, y descubriendo después en qué enriquecerá su vida recibir lo que nos piden, su petición.

Cuando centramos nuestra atención en los aspectos citados y ayudamos a los demás a hacer lo mismo, establecemos una corriente de comunicación que discurre en ambos sentidos y se manifiesta de una manera natural: observo, siento y averiguo qué necesito. ¿Qué me falta para enriquecer mi vida?, ¿qué observo, siento y necesito?, ¿qué me hace falta para enriquecer mi vida?

En ese sentido, el proceso de la CNV se resume de la siguiente manera:

Identifico actos concretos que observamos que están afectando nuestro bienestar.

Nombro cómo me siento en relación con lo que observo.

Reconozco las necesidades, valores, o deseos, que dan origen a mis sentimientos.

Pido acciones concretas para enriquecer mi vida.

Este proceso es un ida y vuelta, es decir, lo reconozco en mí y lo reconozco en los demás.

Expresión honesta mediante los cuatro componentes.

Recepción empática de los cuatro componentes.

## Sentimientos y necesidades en la CNV

En este punto es importante señalar que desde el enfoque de CNV la palabra sentimiento se utiliza como sinónimo de emociones. Los sentimientos para la CNV son un radar que nos permite reconocer si nuestras necesidades están satisfechas o no, son una experiencia subjetiva que



puede ser agradable o desagradable. Dentro de esta perspectiva se considera que cuando las necesidades están satisfechas, entonces hay cierta experiencia subjetiva agradable las cuales se catalogan en una lista de sentimientos. (Méndez citado por Instituto Cultivo, 2019).

Por otro lado, existen las experiencias subjetivas desagradables que surgen cuando las necesidades no están siendo satisfechas, estas experiencias también se han incluido en un listado de sentimientos. (Méndez citado por Instituto Cultivo, 2019).

En resumen, los sentimientos son un radar para reconocer si nuestras necesidades están satisfechas o no, al mismo tiempo que son un camino para conectar con nuestra vulnerabilidad.

## ¿Para qué nos sirve reconocer y nombrar cómo nos sentimos?

Cuando nos encontramos en medio de una situación desagradable, comenzamos de forma casi inmediata a enjuiciar. Ya sea al otro o a nosotros mismos. Por ejemplo: “él es un flojo”, “yo tengo la culpa”, etc. Lo que sucede después es que al enjuiciar se genera una desconexión, porque en lugar de conectar con tus sentimientos te desconectas de ti y del otro. Pero si conectas con tus sentimientos, si logras nombrar tu sentimiento, algo ocurre con tu malestar emocional al nombrar los sentimientos y estos disminuyen (Méndez citado por Instituto Cultivo, 2019).

De ahí la importancia de conectar con lo que sientes en las diferentes oportunidades que te brinda la vida. Ahora bien, para poder comenzar a nombrar es importante tomar consciencia emocional y aprender a nombrar lo que sentimos.

A continuación, presentamos el inventario de principales necesidades humanas, así como la lista de sentimientos que enumera la CNV (esta es sólo una perspectiva, hay muchos teóricos que diferencian la forma en que se nombran sentimientos y emociones). Por otro lado, esta lista no es exhaustiva ni definitiva, es simplemente un punto de partida.



## INVENTARIO DE PRINCIPALES NECESIDADES HUMANAS

### CONEXIÓN

- Aceptación
- Afecto
- Amor
- Calidez
- Coherencia
- Compañía
- Compasión
- Comunidad
- Conocer y ser conocido
- Confianza
- Consideración
- Cooperación
- Empatía
- Entender y ser entendido
- Estabilidad
- Inclusión
- Intimidad
- Pertenecer
- Proximidad
- Realidad compartida
- Reciprocidad
- Apoyo
- Respeto
- Auto respeto
- Seguridad emocional
- Ver y ser visto

### DIVERSIÓN

- Alegría
- Humor
- Desfogarse
- Relajarse
- Entretenimiento
- Juego
- Reír
- Reponer energía

### INTEGRIDAD

- Autenticidad
- Honradez
- Presencia
- Sinceridad
- Transparencia

### PAZ

- Armonía
- Belleza
- Comuni3n
- Equilibrio
- Espiritualidad
- Igualdad
- Inspiraci3n
- Orden
- Placer
- Soledad
- Tranquilidad

### SEGURIDAD

- Apoyo
- Cuidado
- Armonía
- Paz
- Confianza
- Confort
- Preservar energía
- Protecci3n
- Seguridad afectiva
- Seguridad material

### SENTIDO

- Claridad
- Comprensi3n
- Esperanza
- Prop3sito
- Inspiraci3n
- Significaci3n
- Trascendencia
- Unidad



## INVENTARIO DE PRINCIPALES NECESIDADES HUMANAS

### DESARROLLO

- Aprendizaje
- Belleza
- Creación
- Creatividad
- Evolución
- Expresión
- Inspiración
- Realización

### SENTIDO

- Aprendizaje
- Autoexpresión
- Capacidad
- Celebración de la vida
- Claridad
- Clausura
- Conmemoración
- Comprensión
- Consciencia
- Contribución
- Creatividad
- Crecimiento
- Descubrimiento
- Duelo
- Efectividad
- Eficacia
- Esperanza
- Estímulo
- Exploración
- Participación
- Reto
- Tener objetivos
- Variedad

### AUTONOMÍA

- Elección
- Espacio
- Espontaneidad
- Independencia
- Libertad

### LIBERTAD

- Autonomía
- Espontaneidad
- Independencia
- Libertad de elegir

### BIENESTAR FÍSICO

- Luz
- Agua
- Aire
- Alimento
- Abrigo
- Descanso
- Sueño
- Evacuación
- Expresión sexual / intimidad
- Movimiento
- Ejercicio
- Protección / Refugio
- Reproducción
- Respeto del ritmo
- Serenidad
- Silencio
- Tranquilidad

### CELEBRACIÓN

- Aceptación
- Agradecimiento
- Compartir alegrías
- Compartir penas
- Contribución a la vida de los demás y nuestra
- Reconocimiento
- Gratitud
- Valoración
- Vivir la pérdida





## INVENTARIO DE PRINCIPALES NECESIDADES HUMANAS

### IDENTIDAD

- Acuerdo con valores
- Afirmación
- Autenticidad
- Confianza en sí mismo
- Conocimiento de sí mismo
- Estima de uno mismo y del otro
- Integridad
- Pertenencia
- Respeto de uno mismo y del otro

### NECESIDADES RELACIONALES

- Amor
- Afecto
- Co-creación
- Compartir
- Comunión
- Concertación
- Conexión
- Consideración
- Contacto
- Contribuir al bienestar y desarrollo de sí y del otro
- Cooperación
- Delicadeza
- Escucha
- Empatía
- Expresión
- Interdependencia
- Intimidad
- Pertenecer
- Respeto
- Cercanía
- Sinceridad
- Solidaridad

## CUANDO MIS NECESIDADES NO ESTÁN SATISFECHAS, ME SIENTO...

### DESCONEXIÓN

- Aislado
- Apático
- Aburrido
- Desconectado
- Desidioso
- Distante
- Frío
- Indiferente
- Reprochado

### CONFUSIÓN

- Confuso
- Desorientado
- Dividido
- Indeciso
- Perdido
- Perplejo
- Vacilante

## CUANDO MIS NECESIDADES NO ESTÁN SATISFECHAS, ME SIENTO...

### DOLOR

- Abatido
- Dolorido
- Afligido
- Angustiado
- Desconsolado
- Deshecho
- Sufrimiento
- Arrepentido
- Solo
- Afectado
- Angustiado
- Destrozado
- Dolido
- Frágil
- Herido
- Incapacitado
- Sensible
- Vulnerable

### TRISTEZA

- Decepcionado
- Deprimido
- Desanimado
- Desgraciado
- Desilusionado
- Infeliz
- Melancólico
- Triste
- Apático
- Apenado
- Conmocionado
- Deprimido
- Desesperado
- Inconsolable
- Indefenso
- Melancólico
- Pesimista
- Preocupado
- Solitario

### VULNERABILIDAD

- Frágil
- Impotente
- Inseguro
- Sensible
- Vulnerable

### AVERSIÓN

- Desdeñoso
- Asco
- Horrorizado
- Despreciado
- Odio
- Repugnado

### IRA

- Molesto
- Enfadado
- Furioso
- Indignado
- Resentido
- Agresivo
- Amargado
- Descontento
- Desesperado
- Disgustado
- Distante
- Enojado
- Frío
- Frustrado
- Gruñón
- Harto
- Impotente
- Indigno
- Irritado
- Malhumorado

### FATIGA

- Cansado
- Quemado
- Desgastado
- Empequeñecido
- Agotado
- Fatigado
- Reventado
- Destrozado
- Abatido
- Aburrido
- Adormecido
- Débil
- Decaído
- Deprimido
- Desanimado
- Desinteresado
- Desmotivado
- Exhausto
- Impotente
- Perezoso
- Rutinario
- Saturado
- Sin energía

## CUANDO MIS NECESIDADES NO ESTÁN SATISFECHAS, ME SIENTO...

### TENSIÓN

- Sobrepasado
- Ansioso
- Desbordado
- Estresado
- Irritable
- Nervioso
- Sobrecargado
- Tenso

### ANHELO

- Afán
- Deseoso
- Envidioso
- Añorado
- Celoso
- Nostálgico

### SORPRESA

- Agitado
- Ansioso
- Asombrado
- Bloqueado
- Confuso
- Curioso
- Desconcertado
- Desconfiado
- Desorientado
- Escéptico
- Estupefacto
- Impaciente
- Incómodo
- Indeciso
- Inquiere
- Inseguro
- Intranquilo
- Nervioso
- Paralizado
- Pensativo
- Perdido
- Perplejo
- Perturbado
- Preocupado
- Trastornado

### INQUIETUD

- Agitado
- Alarmado
- Desconcertado
- Escandalizado
- Incómodo
- Inquieto
- Intranquilo
- Sobresaltado
- Sorprendido

### VERGÜENZA

- Acomplejado
- Avergonzado
- Culpable
- Acobardado
- Arrepentido
- Cohibido
- Inhibido
- Tímido

### MIEDO

- Agitado
- Agobiado
- Alarmado
- Angustiado
- Asustado
- Aterrorizado
- Cerrado
- Incómodo
- Inerte
- Inseguro
- Nervioso
- Paralizado
- Pasivo
- Tenso

## CUANDO MIS NECESIDADES ESTÁN SATISFECHAS, ME SIENTO...

### AFECTO

- Acogedor
- Adorable
- Afectuoso
- Amistoso
- Amoroso
- Apasionado
- Atraído
- Cálido
- Cariñoso
- Cercano
- Compasivo
- Comprensivo
- Confiado
- Conmovido
- Cordial
- Humilde
- Próximo
- Reconocido
- Sensible
- Tierno
- Valorado

### ENTUSIASMO

- Afán
- Animado
- Apasionado
- Ansioso
- Ilusionado
- Sorprendido

### GRATITUD

- Agradecido
- Conmovido
- Emocionado

### EUFORIA

- Eufórico
- Exultante

### CONFIANZA

- Despreocupado
- Abierto
- Orgullosa
- Seguro

### INTERÉS

- Atento
- Atraído
- Curioso
- Encantado
- Fascinado
- Interesado
- Intrigado
- Absorto
- Alerta
- Animado
- Asombrado
- Comprometido
- Curioso
- Decidido
- Desprendido
- Despreocupado
- Entusiasmado
- Expectante
- Ilusionado
- Inspirado
- Interesado
- Intrigado
- Involucrado
- Motivado
- Seguro
- Sorprendido

### INSPIRACIÓN

- Impresionado
- Inspirado
- Maravillado
- Parado

### FELICIDAD

- Alegre
- Complacido
- Feliz
- Gozoso

### ESPERANZA

- Alentado
- Esperanzado
- Expectante
- Optimista

## CUANDO MIS NECESIDADES ESTÁN SATISFECHAS, ME SIENTO...

### PAZ

- Aliviado
- Sosegado
- Calmado
- Centrado
- Cómodo
- Confiado
- Contento
- Desahogado
- Despreocupado
- Lúcido
- Plácido
- Realizado
- Relajado
- Satisfecho
- Sereno
- Tranquilo

### PLACER

- Afortunado
- Alegre
- Comunicativo
- Contento
- Efusivo
- En armonía
- Esperanzado
- Excitado
- Fascinado
- Feliz
- Flotante
- Gozoso
- Optimista
- Orgullosa
- Pletórico
- Radiante
- Satisfecho
- Sensual
- Vivo

### CALMA

- Apacible
- Armonioso
- Calmado
- Confiado
- En paz
- Equilibrado
- Neutral
- Quieto
- Relajado
- Sereno
- Silencioso
- Sosegado
- Tolerante
- Tranquilo

### DESCANSO

- Descansado
- Refrescado
- Renovado
- Reposado
- Restaurado

### ACTIVIDAD

- Activo
- Animado
- Aventurero
- Bien despierto
- Contento
- Divertido
- Efusivo
- Electrizado
- Emocionado
- Encantado
- Energético
- Entonado
- Estimulado
- Estupendo
- Excitado
- Fortalecido
- Fuerte
- Jovial
- Realizado
- Refrescado
- Revitalizado
- Vibrante
- Vigoroso
- Vivo

### APERTURA

- Abierto
- Agradecido
- Comunicativo
- Despierto
- Dialogante
- Disponible
- Expansivo
- Generoso
- Independiente
- Inspirado
- Liberado
- Ligero
- Receptivo
- Sensitivo
- Servicial
- Sociable
- Vital
- Vulnerable



## Referencias

- Aristóteles. *Política* (1932) (*trad.* Nicolás Estévez). Francia: Garnier Hermanos. Recuperado de: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/libro.htm?l=766>.
- Instituto Cultivo #ValentinMendez. (2019, 7 de septiembre). *Clase 2: Entiende tus Sentimientos (con Comunicación No Violenta)*. [Archivo de video]. Recuperado de: [https://www.youtube.com/watch?v=SUGx\\_-Z0IKU](https://www.youtube.com/watch?v=SUGx_-Z0IKU)
- Rosenberg, M. (2006). *Comunicación No Violenta: Un Lenguaje De Vida*. Argentina: Gran Aldea.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor.

El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO.

Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.