

El Coaching y la Comunicación No Violenta



Gema Vidri, Susana Olibarri, Mónica Gracia, Natalia Viñolo, Loreto Laguna,
Coaches Certificadas ACC y Socias de ICF España

■ “¿Qué prefieres, tener razón o ser feliz? Las dos cosas a la vez no son posibles”

Con esta reflexión Marshall Rosenberg nos adentra en el mundo de la **Comunicación No Violenta**, que él mismo define como “un medio para establecer relaciones empáticas con nosotros mismos y con el otro”.

Este psicólogo estadounidense (1934) es el creador de un modelo basado en los principios de la No-Violencia y de la solidaridad, como estado natural de los seres humanos. Rosenberg entiende la violencia como “todo lo que nos aleja del otro”. Esto significa que más allá de la acepción social del término violencia como algo puramente físico, identifica la violencia cada vez que nos comunicamos sin compasión y sin libertad real, con nuestros familiares, amigos, compañeros de trabajo, y por supuesto en nuestros monólogos internos.

Si entendemos la violencia como refleja Rosenberg, nos damos cuenta de que nuestro día a día está salpicado de momentos de violencia que actúan como chispas intermitentes cargadas de electricidad negativa y

“Como no hemos aprendido a expresarnos desde la empatía y la compasión, nos comunicamos “violentamente” y entramos en el bucle del distanciamiento”

que nos separan continuamente de los demás. En realidad, lo que nos sucede es que no sabemos hacerlo de otra manera. No somos conscientes de que la mayoría de las veces lo que necesitamos es reconocimiento, escucha, claridad, seguridad, aceptación, comprensión, apoyo, cariño, respeto, confianza. Como consecuencia de ello tenemos una mezcla de sentimientos internos que nos descolocan y que además, tratamos de ocultar al máximo no vaya a ser que “nos volvamos demasiado humanos”.

¿Cuántas veces a raíz de nuestras conversaciones sentimos que nos desconectamos del otro, independientemente de que haya habido o no un conflicto como tal? ¿Será porque estamos más pendientes de hablar nosotros y de tener razón que de escuchar? ¿Por qué nuestra escucha está llena de interpretaciones y juicios no fundados sobre los demás? ¿Por qué nos cuesta muchísimo expresarnos desde la autenticidad y la vulnerabilidad por miedo al rechazo, y querer tener razón nos escuda ante este miedo? Quizás sea porque tenemos más facilidad de pedir al otro que cambie o haga algo en lugar de pedirnoslo antes a nosotros.

¿Cuántas veces nos “maltratamos” verbalmente desde nuestros juicios y pensamientos destructivos?

Como no hemos aprendido a expresarnos desde la empatía y la compasión, nos comunicamos “violentamente” y entramos en el bucle del distanciamiento a través de las exigencias, los consejos no pedidos, la huida a ver si el tiempo “lo cura todo”, el victimismo y el no hacernos cargo, la irreflexión y la falta de cuidado.

■ “CNV es conversar cuidando de mí y cuidando al otro, sin perder la cercanía”

Estas situaciones y otras muchas similares podemos encontrarlas con frecuencia en nuestra vida personal así como en los procesos de acompañamiento a nuestros clientes como coaches. Si entendemos bien la definición más descriptiva de la CNV como un proceso de comunicación que nos ayuda a resolver las diferencias y conflictos individuales e interpersonales, la CNV se convierte en una de las herramientas más poderosas que podemos utilizar.

Primero porque el espacio de comunicación que se genera entre coach y coachee es ya de por sí un entorno lleno de compasión. Compasión del coachee hacia sí mismo cuando se brinda la oportunidad de crecer acompañado de un profesional, y del coach hacia el coachee cuando le acompaña, en su camino desde la empatía más pura. Darse desde el corazón (ie. la conexión emocional), es la esencia y el ingrediente básico para empezar a trabajar con y desde la CNV.

Segundo, porque entendiendo el proceso y sus componentes, el coach tiene una mayor capacidad de esclarecer y generar la consciencia del coachee y de aportar luz con sus preguntas y su *feedback*.

Tercero, porque en el camino hacia la acción y desde la reflexión, el coachee amplía sus recursos para generar conversaciones de éxito con peticiones claras y concisas, y adquiere una nueva forma de expresarse y de escuchar a los demás.

■ “Reflejar es ORO para la relación”

El modelo CNV es sencillo en su planteamiento y consta de cuatro etapas conocidas desde hace siglos y, al mismo tiempo, recogidas y orde-



nadas secuencialmente para facilitar el proceso de aprendizaje: la observación, los sentimientos, las necesidades, y la petición/oferta tanto del que habla como del que escucha. Todo ello acompañado del reflejo continuo al coachee.

- 1. Observación:** En esta fase nuestro acompañamiento va dirigido a que el coachee clarifique hechos y juicios, y que analice la fundamentación o no de éstos, facilitando la observación sin evaluación.
- 2. Sentimientos:** Comprobamos cómo se siente en relación a lo que observa. Facilitando sentimientos al coachee y verificándolos con él, no aseverando ni afirmando. Sentimientos expresados desde lo emocional, y no desde lo intelectual y que el Coach recoge con un cuidado exquisito ayudándole a tomar conciencia de la autenticidad o no de los mismos.
- 3. Necesidades:** Exploramos qué necesidades satisfechas y no satisfechas pueden estar dando origen a los sentimientos del coachee. Necesidades que como Coaches aprendemos a traducir desde su lenguaje mental para poder reflejar y espejar. Cuando el coachee conecta con sus necesidades más profundas, puede encontrar las “mil maneras inteligentes y efica-

ces” de satisfacerlas por sí mismo y dejar de estar apegado a la estrategia de satisfacción a través del otro. Su foco se centra en su interior y no en “lo que el otro tiene que hacer para satisfacer lo que necesito”.

Este punto, probablemente es el que añade mayor valor a la hora de identificar el quiebre del cliente y cuando su cambio de observador puede hacer girar la veleta en su camino. Como dice Rosenberg, la UNICA necesidad para cuya satisfacción necesitamos a los demás es la de contribuir a su bienestar. El resto depende solo de nosotros.

- 4. Peticiones:** Cuando el coachee ha recorrido internamente el proceso desde lo racional hasta lo más profundo de su esencia y sabe qué es lo que realmente le falta para enriquecer su vida, es entonces cuando puede pasar a definir acciones concretas dentro de su proyecto de crecimiento. Empezando por hacerse peticiones a sí mismo para luego continuar haciendo peticiones a los demás.

Cuando el coachee incorpora la empatía y es capaz de ver la realidad de la otra persona, el acercamiento se ha iniciado y la energía es de NoViolencia. Esto sucede cuando es capaz



de aceptar los hechos, sentimientos, y necesidades del otro y sus propias peticiones. El reto es trasladar el proceso intrapersonal a la relación interpersonal con el objetivo prioritario del acercamiento y no el de la búsqueda de soluciones o estrategias. Dicho sea de paso, cuando se produce este acercamiento, experimentamos que se abre un abanico de oportunidades casi infinito.

■ **“El Coach es un facilitador de sentimientos y clarificador de necesidades”**

Nuestro objetivo primordial como coaches es establecer una cercanía con el coachee en un espacio de escucha y comprensión: *“quiero estar seguro de que te comprendo, y que tú*

“La CNV no es solo una herramienta para resolver conflictos o mejorar relaciones enquistadas, también para trabajar cualquier objetivo que plantee un coachee”

estés seguro de que yo como coach, te comprendo”. En cualquier proceso de acompañamiento, la CNV nos sirve como estructura mental para acercarnos a la relación con otra energía, la energía de la unión desde la autenticidad. Con la CNV proponemos además sentimientos y necesidades como llave para acoger al ser humano desde lo más humano. Es desde ahí donde cualquier plan de acción resulta coherente y efectivo.

La CNV no es solo una herramienta para resolver conflictos o mejorar relaciones enquistadas, la CNV es una herramienta para trabajar cualquier objetivo que plantee un coachee ya que el grado de empatía y comprensión que se alcanza en los procesos es continua cuando se recoge lo que el coachee siente, y se da claridad a sus necesidades.

Por último, añadir que es muy importante resaltar que la CNV no es una fórmula preestablecida, sino un proceso que se adapta a cada situación. De hecho la evolución parte de este planteamiento pragmático aunque la esencia radica en experimentarla y aplicarla a nuestro día a día desde la conciencia.

Practicar, descubrir, analizar, estudiar y bucear en la CNV como lenguaje del Coaching. Eso es lo que hacemos en el grupo de investigación especializado sobre Coaching y CNV liderado y avalado por Pilar de la Torre, coach, y formadora certificada por el Center for Non Violent Communication. 🙌



Monica Gracia.
Coach Certificado ACC
y Miembro de ICF España
monicagracia2@mac.com



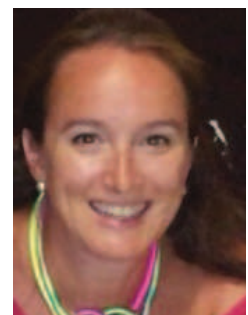
Loreto Laguna.
Coach Certificado ACC y
Miembro de ICF España
loretolaguna@concedecoaching.com



Susana Olabarrí.
Coach Certificado ACC
y Miembro de ICF España
solabarrí@gmail.com



Gema Vidri.
Coach Certificado ACC
y Miembro de ICF España
gvidri@gmail.com



Naraía Viñolo.
Coach Certificado ACC
y Miembro de ICF España
stop.coachandgo@gmail.com