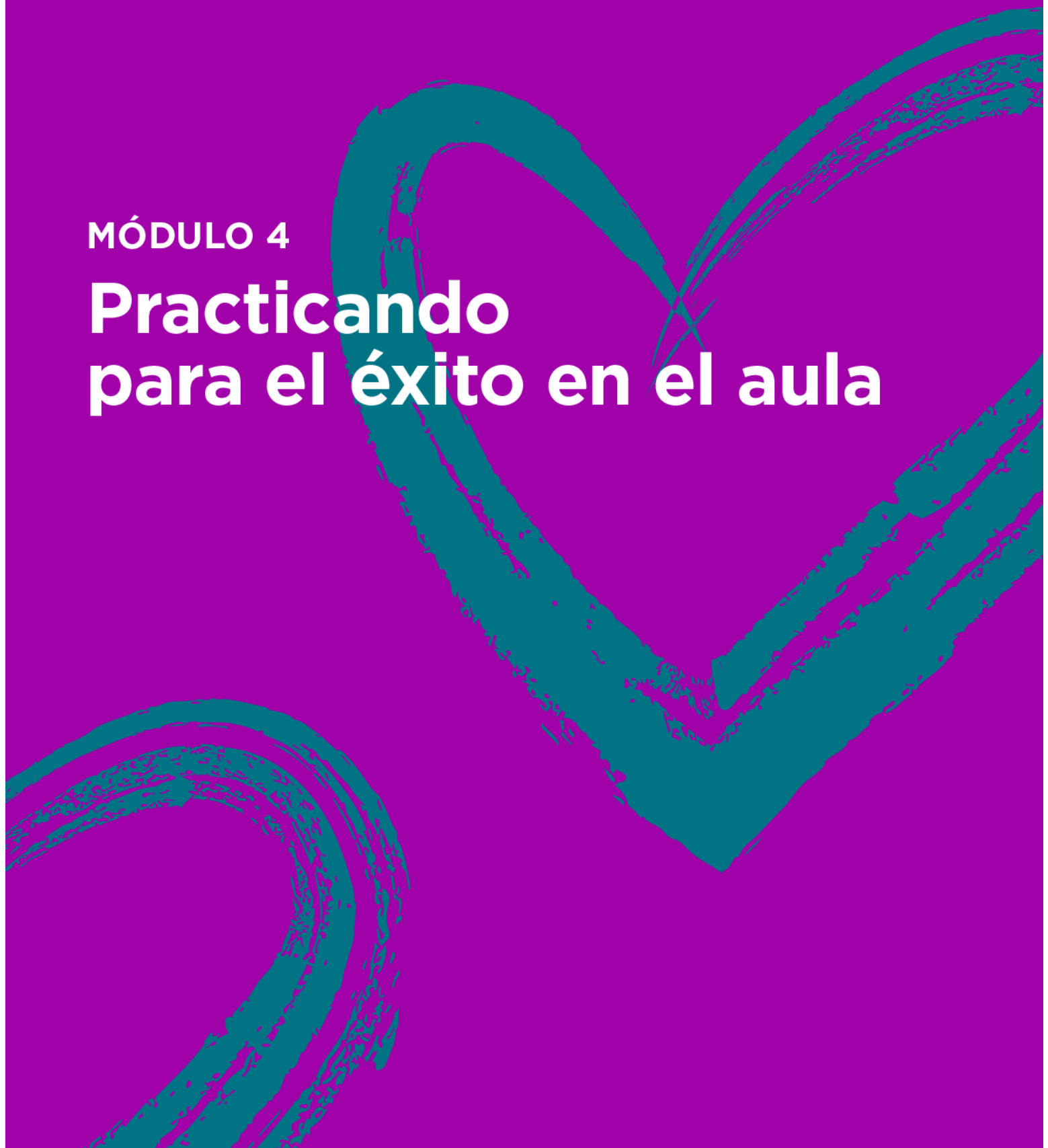


**RESTAURA**

PARA UNA CONVIVENCIA SEGURA Y RESPETUOSA

MÓDULO 4

# Practicando para el éxito en el aula



## Practicando la Comunicación No Violenta (CNV)

La comunicación no violenta es un ejercicio consciente que logramos a través de una práctica constante. Observar las palabras que utilizamos, las afirmaciones que hacemos, los tipos de preguntas que planteamos, la forma en que manifestamos las emociones y necesidades para comunicarnos con otra persona, es clave para que esta sea respetuosa y de pie a la expresión de las emociones y pensamientos, ofrezca seguridad y afiance relaciones.

Es importante recordar que la construcción de una comunicación no violenta se hace en cuatro pasos:

[1º Observación] Cuando dices o haces.....  
(conducta),

[2º Sentimiento] me siento .....  
(sentimiento),

[3º Necesidad] porque yo necesito .....  
(necesidad).

[4º Petición] Si estás de acuerdo, me gustaría que .....  
(demanda/acción).

En resumen, los cuatro componentes de la CNV se pueden representar de esta manera:

«Cuando haces ... (o dices) [conducta], me siento ... [sentimiento] porque necesito ... [necesidad]. Si estás de acuerdo, me gustaría que ... » [petición].

Actividad	Dinámica de Comunicación No Violenta: “Identifica la comunicación violenta”
Prácticas	Práctica Informal Comunicación No Violenta (CNV)
Objetivo	Diferenciar comunicación violenta de la comunicación no violenta.
Duración	40 minutos.
Materiales / Recursos	<a href="https://view.genial.ly/6219258edcdc9300111d701d/interactive-content-cnv-comunicacion-no-violenta">https://view.genial.ly/6219258edcdc9300111d701d/interactive-content-cnv-comunicacion-no-violenta</a>
Procedimiento	<p>Presta atención a cada uno de los ejercicios que se plantean a continuación e indica si estás de acuerdo o no con lo que sucede.</p> <p><b>Ejercicio 1</b></p> <p>Pilar, docente de matemáticas, interrumpe a su estudiante Kevin cuando él insiste en demostrar (sin faltarle al respeto) que hay una forma más sencilla de resolver esta ecuación. La docente le dice “No me interrumpas y no me hables así, no lo soporto”.</p> <p><b>Respuesta:</b></p> <p>De acuerdo (correcta) <span style="float: right;">En desacuerdo</span></p> <p><b>Reflexión:</b></p> <p>La respuesta de la docente corresponde a una comunicación violenta (autoritaria e impertinente). El estudiante se va a sentir probablemente ofuscado, resentido, hasta disgustado pues lo que quería aportar es una forma más sencilla de resolver la ecuación. Por</p>

supuesto que quizás hay también otra forma de proponerlo.

La docente hubiera podido decir: “Gracias Kevin, te vamos a escuchar, termino mi presentación y te invito a que muestres la tuya; me agrada que las matemáticas te gusten”.

Luego de la respuesta violenta de la docente: “No me interrumpas y no me hables así, no lo soporto”, el estudiante hubiera podido responder con amabilidad: “Lo siento, pero cuando usted se expresa en ese tono agresivo, me siento perdido, pues quería solo compartir otra visión. Es importante para mí ser escuchado y me gustaría que pudiéramos hablar de ello con calma después de la clase.”

## Ejercicio 2

Andrés le dice a su hijo adolescente: “Me siento defraudado porque no has hecho lo que te había dicho, y me gustaría que me digas cuándo vas a hacerlo”.

### **Respuesta:**

De acuerdo  
(correcta)

En desacuerdo

### **Reflexión:**

Al usar la frase de esta manera: “Me siento defraudado porque no has hecho lo que te había dicho, y me gustaría que me digas cuándo vas a hacerlo”, nos estamos dirigiendo a otra persona: “no has”. Cabe recalcar que la otra persona no tiene el poder de defraudarnos o decepcionarnos.

Podríamos decir, por ejemplo: “Cuando me dijiste ayer

que harías tus tareas hoy en la mañana, y compruebo que no lo has hecho, me siento preocupado porque tengo una necesidad real de respetar los compromisos. ¿Qué ha pasado? ¿Podrías hacer tus tareas y respetar tus compromisos de ahora en adelante?”

### Ejercicio 3

Jessica llama a su amiga Esther y le dice: “Este mes he tenido mucho trabajo y no tuve tiempo de reunirme con nadie. Me siento sola y con poca energía. Tengo necesidad de compañía y de compartir. ¿Estarías de acuerdo en pasar un poco de tiempo conmigo? Por supuesto, si tienes ganas y disponibilidad”.

#### **Respuesta:**

De acuerdo (correcta)

En desacuerdo

#### **Reflexión:**

Es una “comunicación no violenta”. La persona plantea su situación de manera objetiva, sin culpar a nadie. Expresa claramente su sentimiento de soledad y su necesidad de compañía. Hace una petición sin que la otra persona se sienta forzada a aceptar, sino que tenga la posibilidad de considerarlo.

### Ejercicio 4

El profesor Francis le dice a su estudiante Jorge: “Realmente estás rindiendo poco en la escuela, no vas a lograrlo si sigues así.”

#### **Respuesta:**

De acuerdo

En desacuerdo (correcta)

## Reflexión:

La comunicación del docente es violenta pues es rígida, negativa y nada motivadora para el cambio que se desea.

Una comunicación no violenta por parte del docente hubiera sido de este estilo:

“Es la tercera vez que tienes una nota por debajo de la media, esto me preocupa mucho porque yo creo que esta materia es muy importante para tu futuro y el éxito de tus resultados académicos. Entonces necesito saber si entiendes mi preocupación y si estarías dispuesto a hacer un esfuerzo. Si necesitas acompañamiento y soporte, cuenta conmigo. ¿Crees que podríamos buscar una solución?”

El docente presenta la situación con objetividad; expresa su sentimiento y la necesidad que tiene, y le formula una petición, además propone a su estudiante alguna alternativa si la necesita. Además, el docente busca que el estudiante tome conciencia de la situación por la cual está pasando y le motiva planteando que aún todo puede cambiar.

## Ejercicio 5

Myriam, docente de Bachillerato, señala lo siguiente a su estudiante Larissa: “Gracias por enviarme tu tarea; acabo de leerla. Está realmente impecable y muy creativa. Después de leerla me siento animada y muy orgullosa de ti por tus esfuerzos. Es importante para mí que mis estudiantes sean competentes y que se responsabilicen, pues esto me genera bienestar y satisfacción en mi trabajo”.

## Respuesta:

	De acuerdo (correcta)	En desacuerdo
	<b>Reflexión:</b> La comunicación de la docente corresponde a una Comunicación No Violenta en la cual expresa sus sentimientos y las necesidades que le importan. No hay razón para hacer una petición a su estudiante, sino que podría agregar algo como: “estoy segura de que seguirás entregándome excelente trabajos” para cerrar la conversación con una motivación.	
<b>Cierre y valoración</b>	Reflexiona sobre tu propia práctica para abordar y resolver casos de conflicto entre tus estudiantes.	

<b>Actividad</b>	<b>Dinámica de Comunicación No Violenta: «Observación sin evaluación»</b>
<b>Prácticas</b>	<b>Práctica Informal Comunicación No Violenta (CNV)</b>
<b>Objetivo</b>	Identificar las observaciones sin evaluación (marcar con una cruz la respuesta correcta).
<b>Duración</b>	40 minutos.
<b>Materiales / Recursos</b>	Papel y lápiz.
<b>Procedimiento</b>	En grupo de tres, se busca la respuesta correcta. <ul style="list-style-type: none"><li>○ Cuando le quitaste el juguete a tu hermanita...</li><li>○ Comes muy mal, no vas a crecer.</li><li>○ Dijiste que no tenías tarea y veo que sí tienes.</li><li>○ Hay mucho tiradero en tu cuarto. Recoge tus juguetes.</li><li>○ Dijiste que ibas a llegar a las 6 para cenar todos juntos y llegaste a las 8.</li></ul>

- Apúrate. Todas las mañanas es el mismo problema.
- Cuando me dices que no hago nada en todo el día...
- No me das mi lugar con tu familia.
- Cuando tu hermano me dijo “floja” y tú no dijiste nada...
- Nunca me dices que me quieres.

### Respuestas correctas

Circula las frases que sean una **observación sin evaluación**:

- Cuando le quitaste el juguete a tu hermanita...
- Comes **muy** mal, no vas a crecer.
- Dijiste que no tenías tarea y veo que sí tienes.
- Hay **mucho** tiradero en tu cuarto. Recoge tus juguetes.
- Dijiste que ibas a llegar a las 6 para cenar todos juntos y llegaste a las 8.
- Apúrate. **Todas las mañanas** es el mismo problema.
- Cuando me dices que no hago nada en todo el día...
- No me das **mi lugar** con tu familia.
- Cuando tu hermano me dijo “floja” y tú no dijiste nada...
- Nunca** me dices que me quieres.

### Cierre y valoración

En círculo, con el grupo completo de estudiantes, cada subgrupo presenta sus resultados, argumentando su elección. Luego de comparar los resultados entre los subgrupos, el grupo completo debe llegar a un resultado común por cada caso.



Actividad	Dinámica de Comunicación No Violenta: «Las necesidades»
Prácticas	Práctica Informal Comunicación No Violenta (CNV)
Objetivo	Diferenciar las necesidades de las estrategias
Duración	40 minutos
Materiales / Recursos	Lápiz
Procedimiento	<p>En grupo de tres, se buscan las respuestas correctas, marcando las frases que expresan una necesidad universal. Cuidado de no confundir la estrategia con la necesidad.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ “Necesito cariño. Dame un abrazo.” (Necesidad universal)</li><li>○ “Necesito tu cariño. Dame un abrazo.” (Estrategia mezclada con necesidad)</li><li>○ Te lo he dicho muchas veces. Necesito que me entiendas.</li><li>○ Necesito que hagas la tarea para que puedas dormirte temprano.</li><li>○ Susana necesita ayuda. Por favor llámale.</li><li>○ ¿Necesitas algo de comer?</li><li>○ Sí, te entiendo. Necesitas poder confiar en ella.</li><li>○ Necesito compañía. ¿Podemos vernos hoy?</li></ul> <p>Respuestas correctas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Te lo he dicho muchas veces. Necesito que me entiendas. (tenemos que decir: “necesito comprensión”).</li><li>○ Necesito que hagas la tarea para que puedas</li></ul>

	<p>dormirte temprano. (es una acción no una necesidad).</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● Susana <b>necesita ayuda</b>. Por favor llámale.<ul style="list-style-type: none"><li>○ ¿Necesitas algo de comer? (es una acción no una necesidad)</li><li>○ Sí, te entiendo. Necesitas poder confiar en ella.</li></ul></li><li>● <b>Necesito compañía</b>. ¿Podemos vernos hoy?</li></ul>
<b>Cierre y valoración</b>	<p>En círculo, con el grupo completo de estudiantes, cada subgrupo presenta sus resultados, argumentando su elección. Luego de comparar los resultados entre los subgrupos, el grupo completo debe llegar a un resultado común por cada caso.</p>

<b>Actividad</b>	<b>Dinámica de Comunicación No Violenta: «Ejerciendo la expresión de necesidades»</b>
<b>Prácticas</b>	<b>Práctica Informal Comunicación No Violenta</b>
<b>Objetivo</b>	Determinar si las palabras expresan una necesidad.
<b>Duración</b>	40 minutos.
<b>Materiales / Recursos</b>	Papel y lápiz.
<b>Procedimiento</b>	<p>En grupo de tres, se buscan las respuestas correctas, marcando las frases que expresan una necesidad universal. Cuidado de no confundir la estrategia con la necesidad. Si las palabras o frases no expresan una necesidad, imaginan lo que podría ser la necesidad y vuelven a escribir la frase de tal manera que la necesidad sea expresada por las palabras. Luego, presentan sus resultados, argumentando su elección.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Me siento herido porque tú eres insensible a mis necesidades.</li></ul>

- Me siento defraudado porque no has hecho lo que te había dicho, y me gustaría que me dijese cuándo vas a hacerlo.
- Necesito que pases más tiempo conmigo.
- Necesito, para hablar, más tiempo del que me has dado.
- Necesito más apoyo de tu parte.

Respuestas correctas:

- Me siento herido porque tú eres insensible a mis necesidades. (“Porque tú...” no es una necesidad universal, porque se dirige a una persona en particular. Se podría decir “Me siento herido porque necesito comprensión”)
- Me siento defraudado porque no has hecho lo que te había dicho, y me gustaría que me dijese cuándo vas a hacerlo (Aquí también nos dirigimos a otra persona “no has”. El otro no tiene el poder de defraudarnos o decepcionarnos. Podríamos decir, por ejemplo: “Cuando pienso que me dijiste ayer que cortarías el césped hoy, y compruebo que no lo has hecho, me siento decepcionado porque tengo una real necesidad de respeto de los compromisos”)
- Necesito que pases más tiempo conmigo (Otra vez lo mismo. Diríamos más bien: “me siento solo y tengo la necesidad de compañía y de compartir. ¿Estarías de acuerdo en pasar un poco de tiempo conmigo en tal momento?)
- Necesito, para hablar, más tiempo que el que me has dado (El tiempo es un medio y no una necesidad. Podríamos decir: “necesito hacer las cosas a mi ritmo” o “tengo la necesidad de ser escuchado”)
- Necesito más apoyo de tu parte (“de tu parte” está demás; puede presionar al interlocutor, quien podrías

	<p>pensar que es el único capaz de contribuir a colmar tu necesidad de apoyo. Podríamos decir: “Necesito apoyo”. Y podemos considerar, luego, la posibilidad de preguntar a la persona: “¿Estarías de acuerdo en ayudarme?” (precisando una acción concreta y un momento determinado en el tiempo).</p>
<b>Cierre y valoración</b>	<p>En círculo, con el grupo completo de estudiantes, examinan las frases y determinan si estas expresan una necesidad. Luego de comparar los resultados entre los subgrupos, el grupo completo debe llegar a un resultado común por cada caso.</p>
<b>Actividad</b>	<b>Dinámica de Comunicación No Violenta: «Dos opciones»</b>
<b>Prácticas</b>	<b>Práctica Informal Comunicación No Violenta (CNV)</b>
<b>Objetivo</b>	Identificar las posibilidades de comunicación que tenemos las personas y las diferencias entre una violenta y una no violenta
<b>Duración</b>	40 minutos
<b>Materiales / Recursos</b>	Hojas y lápices/esferos
<b>Procedimiento</b>	<p>En el espacio del aula les planteamos a las y los estudiantes una situación concreta. Por ejemplo:</p> <p>Imagínense a una docente desarrollando un diálogo sobre el cambio climático con sus estudiantes. En un punto, percibe que cuatro estudiantes no están prestando atención: dos hablan entre sí y dos están como soñando, fijando sus ojos en otro lado.</p> <p>Les preguntamos ¿cómo creen que se siente esa docente? Tiene dos opciones para reaccionar a lo que está observando:</p>

1. Modo acusador y autoritario
2. Modo declaración afectiva

Las y los estudiantes deben redactar el diálogo en un modo y en otro modo y hacer una reflexión sobre cuál es violento y por qué, y cuáles son los efectos de un modo y otro sobre las personas a quienes va dirigida la palabra.

## Cierre y valoración

En círculo, repasamos cuáles son estos dos modos y qué implican.

### **Modo acusador y autoritario:**

En este caso, la docente podría intervenir diciendo a toda la clase: «Estoy harta de ver que no les importa lo que les enseño; a quien no ponga atención ahora mismo, le pondré una sanción» (gritando y amenazando).

Primero, culpabiliza y acusa al conjunto de sus estudiantes de causar su malestar y frustración, y confunde su necesidad (participación y contribución de todo el grupo), con la petición (concentrarse; poner atención).

Es probable que sus estudiantes que no prestan atención obedezcan en el acto, debido a la amenaza vociferada, y no por voluntad propia. Es posible también que más tarde, o en otra charla, sus estudiantes vuelvan a tener las mismas actitudes. Lo que logró obtener la docente con esta actitud, aparte de cierta calma y orden en ese momento, son relaciones frías y distanciadas con el grupo, y una atención y participación pasiva. Finalmente, este modo de actuar de la docente no generó ningún aprendizaje, ni para el grupo ni para sí misma, y es probable que esta situación vuelva a sucederse en otro momento.

## Modo declaración afectiva:

En este caso, la docente podría intervenir diciendo con serenidad, por ejemplo: «Hace cinco minutos que observo y oigo a dos de ustedes hablando entre sí, y dos estudiantes más ensoñando por otro lado. Me siento a la vez frustrada y decepcionada, ya que he preparado esta charla con todo el cariño y la seriedad posible. Necesito su participación y contribución en un tema tan importante para su vida; su participación en el aula es necesaria. Por ello, ¿estarían dispuestos a esforzarse en concentrarse en nuestro diálogo durante los 15 minutos que aún faltan para acabar con la clase? Entiendo que el día de hoy ha sido largo. Falta poco, ¿Están dispuestos a realizar un último esfuerzo?, ya casi terminamos».

Es cierto que este modo de comunicar es mucho más largo que el acusador y autoritario, pero también mucho más efectivo ya que, en este caso, la docente pudo expresar (con serenidad y claridad) a sus estudiantes su sentir, sus necesidades y finalmente sus expectativas, sin necesidad de amenazar u obligar a que respondan en el acto. Por otra parte, las jóvenes y los jóvenes se sintieron bien tratados; comprendieron cómo sus comportamientos podían afectar a la docente y al grupo, y entendieron qué se esperaba de su parte. La decisión de cambiar de actitudes de esos cuatro estudiantes, sin que se sientan obligados o forzados a hacerlo. Sin embargo, es muy probable que lo hagan ya que la forma de responder permitió desarrollar empatía y el bienestar de todo el grupo.

Un ejemplo completo para los cuatro pasos sería:

“Veo que \_\_\_\_\_. Me siento \_\_\_\_\_ porque necesito \_\_\_\_\_.



# RESTAURA

PARA UNA CONVIVENCIA SEGURA Y RESPETUOSA

¿Estás dispuesta/o a \_\_\_\_\_?”

o

“Veo que \_\_\_\_\_. ¿Te sientes \_\_\_\_\_ porque necesitas \_\_\_\_\_?”  
Seguido de: “¿Te satisface si yo \_\_\_\_\_?”

# RESTAURA

PARA UNA CONVIVENCIA SEGURA Y RESPETUOSA